



Ikäihmisten palveluopas Järvenpäähän

Filpus, Sanna

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Ikäihmisten palveluopas Järvenpäähän

Filpus, Sanna
Sosiaalialan ko.
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Filpus, Sanna

Ikäihmisten palveluopas Järvenpään

Vuosi	2013	Sivumäärä	84
-------	------	-----------	----

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ikäihmisten palveluopas Järvenpään kaupungille. Opas on suunnattu järvenpäälaisille ikäihmisille ja heidän omaisilleen sekä kaupungin palveluohjaajille käytettäväksi palveluohjauksen työvälineenä. Ikäihmisten määrä kasvaa Suomessa kovaa vauhtia ja tiedot heille suunnatuista palveluista ovat usein hajallaan ja vaikeasti löydettävissä. Ikäihmiset tarvitsevat ajankohtaista informaatiota itsenäisen elämän, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi. Kunnilla on velvollisuus tiedottaa ikääntyville kuntalaisille heille suunnatuista palveluista ja etuuksista.

Tavoitteena oli luoda helppolukuinen ja ymmärrettävä palveluopas, jossa tieto on esitetty napakasti. Oppaan tuli olla helposti päivitettävissä ja muokattavissa, koska tieto vanhenee nopeasti. Tästä syystä opas tehtiin sähköiseen muotoon. Palveluoppaaseen koottiin tiedot keskeisimmistä Järvenpäässä tarjolla olevista ikäihmisten palveluista ja etuuksista. Palveluoppaassa on 37 sivua ja sen sisältö etenee itsenäistä elämää tukevista kevyistä tukimuodoista raskaampiin tukimuotoihin. Mukana on myös tietoa eläkeläisille tärkeimmistä tuista ja etuuksista. Palveluopas julkaistaan internetissä Järvenpään kaupungin sivuilla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään ikääntyvää suomalaista yhteiskuntaa, valtakunnallista ikäpolitiikkaa, ikäihmisten palveluita, palveluohjausta sekä tiedonsaannin, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden käsitteitä. Palveluopasta voidaan myöhemmin kehittää ikäihmisten antaman palautteen perusteella. Oppaasta olisi myös mahdollista kehittää omat versiot muille kohderyhmille, kuten esimerkiksi lapsille tai vammaisille.

Asiasanat: ikäihmisten palvelut, ikäpolitiikka, ikääntyvä yhteiskunta, itsemääräämisoikeus, osallisuus, palveluohjaus, palveluopas, tiedonsaanti

Filpus, Sanna

Seniors' Service Guide for the City of Järvenpää

Year	2013	Pages	84
------	------	-------	----

The aim of this practice-based thesis was to produce a seniors' service guide for the city of Järvenpää. The service guide was created for seniors, their families, and for the case managers working with older people to be used as a tool in case management. The number of elderly people in Finland is rapidly increasing and information about services for seniors is often scattered and hard to find. Seniors need up-to-date information to promote their independence, wellbeing and social inclusion. Municipalities are required to provide information about services and benefits for seniors.

The goal was to create an easy-to-read, comprehensive and compact service guide. The guide needed to be easily updated and edited because information ages fast. This was one of the reasons why the service guide was produced as an e-guide. The guide contains the key services and benefits for seniors offered in Järvenpää. Seniors' Service Guide has 37 pages and contains information from services that promote independent life to more extensive and heavier forms of support. It also contains information about key benefits and allowances available to pensioners. The service guide will be published on the Internet.

The theoretical part of the thesis includes information of aging Finnish society, national age policy, services for seniors, case management, access to information, autonomy and social inclusion. The service guide can be further developed by collecting feedback from the users. It can also be used as a template to create service guides for other groups such as children or the disabled.

Keywords: Access to information, age policy, aging society, autonomy, case management, service guide, services for seniors, social inclusion

Laki- ja lyhenneluettelo

KunL	Kuntalaki 17.3.1995/365
VPL	Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, astuu voimaan 1.7.2013
SHL	Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710
THL	Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 30.12.2010/1326

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	8
3	Ikääntyvä yhteiskunta ja ikäpolitiikka palveluoppaan raameina	9
3.1	Ikääntyvä Suomi.....	9
3.2	Ikääntyvä Järvenpää	10
3.3	Ikäpolitiikka Suomessa	11
3.4	Ikäpolitiikka Järvenpäässä	14
4	Ikäihmisten palvelut	15
4.1	Ikäihmisten palvelut Järvenpäässä	17
4.2	Sähköistyvät palvelut	18
4.3	Sähköisten palveluiden hyödyt ja haitat.....	19
5	Palveluohjaus	21
5.1	Palveluohjaukselliset työotteet	22
5.2	Palveluohjauksen mallit	22
5.3	Palveluohjausprosessi	23
5.4	Onnistunut palveluohjaus ja -neuvonta vanhustyössä.....	24
5.5	Palveluohjaus Järvenpäässä.....	25
6	Tiedonsaanti, itsemääräämisoikeus ja osallisuus.....	26
7	Ideasta oppaaksi.....	29
7.1	Oppaan suunnittelu.....	30
7.2	Aineiston hankinta.....	33
7.3	Palveluoppaan kokoaminen	33
7.4	Viimeistelystä valmiiksi oppaaksi	36
8	Pohdinta	39
8.1	Produktin arviointi.....	39
8.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	41
8.3	Oman oppimisen arviointi	42
8.4	Jatkotutkimusaiheita.....	43
	Lähteet	44
	Liitteet	47

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tavoitteena on koota Järvenpään kaupungin ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen käyttöön ikäihmisten palveluopas. Teen opinnäytetyöni toimeksiantona ja tarve sille tulee työelämästä. Järvenpään kaupunki tarvitsee käyttöönsä ikäihmisten palveluoppaan, johon kerätään yhteen tiedot tärkeistä ja tarpeellisista palveluista, joita Järvenpäässä on ikäihmisille tarjolla. Opasta ovat toivoneet järvenpääläiset ikäihmiset, kaupungin työntekijät ja yhteistyötahot. Oppaan tarve on noussut esiin myös vuonna 2012 tehdyssä kotihoidon asiakastytyytyväisyyskyselyssä (Kotihoidon asiakastytyytyväisyyskysely 2012.) Järvenpään kaupungin vanhustyön strategiassa, joka on laadittu vuosille 2007 - 2015, on määritelty yhdeksi kehittämislinjaukseksi monipuolinen palvelutarjonta ikäihmisille, ja näistä palveluista tiedottaminen alueen 65 vuotta täyttäneille asukkaille joka toinen vuosi jaettavan palveluoppaan muodossa. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 19-20.) Tällä hetkellä Järvenpään kaupungilla ei ole käytössään ikäihmisten palveluopasta. Näin ollen oppaalle on todellinen tarve.

Palveluoppaan kohderyhmänä ovat järvenpääläiset ikäihmiset ja heidän omaisensa. Opinnäytetyöni aihe on tärkeä, koska ikääntyneiden määrä kasvaa jatkuvasti, ja tieto heille tarjolla olevista palveluista on hajallaan. Ikäihmisten on usein vaikea löytää tarvitsemansa tieto. Ikäihmiset tarvitsevat ajankohtaista tietoa tarjolla olevista etuuksista ja palveluista, jotta he osaisivat niitä hankkia tarpeen ilmetessä. Riittävä informaatio palveluista on oleellista onnistuneen ikääntymisen, hyvän elämänlaadun, aktiivisen itsenäisen elämän, itsemääräämiskeuden, osallisuuden ja osallistumisen edistämiseksi ja takaamiseksi. Helpottamalla ja parantamalla ikääntyneiden ja heidän omaistensa mahdollisuutta löytää tarpeellinen tieto ja palvelu edistetään asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa ja hänen asemaansa oman elämänsä päätöksentekijänä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka produktina syntyy Järvenpään kaupungin käyttöön ikääntyneiden palveluopas. Toiminnallisen osuuden lisäksi opinnäytetyöni sisältää aiheen teoreettisen viitekehyksen käsittelyn sekä kirjallisen raportin toiminnallisesta osuudesta. Teoriaosuudessa käsittelen ikääntyvää suomalaista yhteiskuntaa, valtakunnallista ikäpolitiikkaa, ikäihmisten palveluita, palveluohjausta sekä tiedonsaannin, itsemääräämiskeuden ja osallisuuden käsitteitä.

Haluan käsitellä opinnäytetyössäni ikäihmisiä, koska olen sosiaalialan opinnoissani suuntautunut vanhustyöhön ja koen, että voin opinnäytetyölläni lisätä vanhustyön tietämystäni ja osaamistani. Opinnäytetyöni mahdollistaa minun syventää ammatillista tietämystäni erilaisista kunnallisista, yksityisistä ja kolmannen sektorin vanhuspalveluista ja siitä, kuinka niitä järjestetään. Pääsen myös perehtymään lähemmin kunnallisiin sosiaalipalveluihin ja palveluohjaukseen tekemällä opinnäytetyön Järvenpään kaupungille ja toimimalla sen myötä yhteis-

työssä ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen ja kotihoiton kanssa. Halusin tehdä opinnäytetyöni toiminnallisena, koska niin pääsen tekemään konkreettisesti jotain hyödyllistä ikäihmisten hyväksi ja tukemaan heidän onnistunutta ikääntymistään, aktiivista itsenäistä elämäänsä ja osallisuuttaan.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Toiminnallisen opinnäytetyöni tuotoksena syntyy ikäihmisten palveluopas Järvenpään kaupungin, erityisesti ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen, käyttöön. Järvenpään ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue järjestää nimensä mukaisesti palveluita ikääntyville ja toimintarajoitteisille järvenpäläisille. Näillä lakisääteisillä sosiaali- ja terveyspalveluilla edistetään ja ylläpidetään ikäihmisten ja toimintarajoitteisten hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänhallintaa. (Toimintakertomus 2012.) Palveluiden ydinalueita ovat arjen ja osallisuuden tukeminen, kotona asumisen mahdollistaminen sekä erityisasuminen (Järvenpään kaupunki 2013).

Tavoitteena on koota oppaaseen yhteen Järvenpäässä tarjolla olevat ikäihmisten palvelut, jotta ikääntyneiden ja heidän omaistensa olisi helppo löytää tarvitsemansa tieto yhdestä paikasta. Päähuomio on kunnan palveluissa, erityisesti ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen tarjoamissa palveluissa, mutta mukana on myös tietoa yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista sekä yleisistä ikääntyneille kuuluvista etuuksista, joita esimerkiksi Kansaneläkelaitos myöntää. Opas tulee myös palveluohjaajien käyttöön palveluohjauksen materiaaliksi ja on muiden kaupungin työntekijöiden käytettävissä, jotta he tarvittaessa osaavat kertoa ikääntyneille asiakkailleen olemassa olevista palveluista ja opastaa palveluiden piiriin. Opas on tarkoitettu julkaista kaupungin internetsivuilla ja se on sieltä tulostettavissa kaikille halukkaille.

Tehtävänäni on koota palveluopas, joka on lukijan näkökulmasta helppolukuinen, selkeä ja ymmärrettävä, ja jossa tarvittava informaatio on esitetty napakasti. Oppaan on oltava helposti päivitettävissä ja muokattavissa, koska tiedot muuttuvat ja vanhenevat nopeasti. Tästä syystä opas tulee olemaan sähköisessä muodossa eikä painettua versiota lähdetä tekemään.

Työtäni ohjaavat eteenpäin seuraavat tutkimuskysymykset:

- Miksi palveluopasta tarvitaan?
- Millainen on hyvä palveluopas?
- Millaista tietoa ikääntyneet tarvitsevat aktiivisen itsenäisen elämän sekä osallisuuden mahdollistamiseksi ja tueksi?

3 Ikääntyvä yhteiskunta ja ikäpolitiikka palveluoppaan raameina

Tässä osiossa käsittelen ikääntyvää suomalaista yhteiskuntaa ja maassamme voimassaolevaa ikäpolitiikkaa. Nämä yhdessä muodostavat taustan ja raamit ikäihmisten palveluoppaalle ja tarjoavat perustelut sille, miksi ikäihmisten palveluoppas on tarpeellinen olla olemassa. Tarkastelen ikääntyvää suomalaista yhteiskuntaa yleisesti, jonka jälkeen perehdyn Järvenpään tilanteeseen. Ikääntyvien määrä Järvenpäässä kasvaa tulevinä vuosina.

Tämän jälkeen käyn läpi valtakunnallista ikäpolitiikkaa. Tarkastelen millaista suomalainen ikäpolitiikka on, millaisia tavoitteita ikäpolitiikalla on nyt, ja mitä uutta heinäkuussa 2013 voimaan astuva vanhuspalvelulaki tuo suomalaiseen ikäpolitiikkaan. Ikäpolitiikan yleisen käsittelyn jälkeen tarkastelen Järvenpään ikäpoliittisia linjauksia, jotka on laadittu vuosille 2007 - 2015.

3.1 Ikääntyvä Suomi

Suomi on muiden länsimaiden tapaan ikääntyvä yhteiskunta. Väestömme vanhenee kovaa vauhtia ja suurin ikääntymispyrähdyks tapahtuu vuosien 2020 ja 2030 välillä suurten ikäluokkien ikääntyessä, minkä seurauksena Suomesta tulee Euroopan kolmanneksi vanhin kansakunta. (Jyrämä 2003, 13-14; Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 8; Seppänen 2006, 63; Koskinen 2007, 19.) Tilastokeskuksen julkaiseman tuoreen, vuoden 2012, väestörakenne-tiedotteen mukaan Suomen väestöllinen huoltosuhde oli viime vuoden lopussa korkeimmillaan 48 vuoteen ollen 54,3. Väestöllisellä huoltosuhteella tarkoitetaan lasten (alle 15-vuotiaiden) ja 65 vuotta täyttäneiden eli vanhuseläkeikäisten määrän suhdetta 100 työikäistä kohti. Väestöllinen huoltosuhde oli alueellisesti tarkasteltuna korkein Etelä-Savon (63,2) ja Etelä-Pohjanmaan (61,7) maakunnissa ja matalin Uudenmaan maakunnassa (47,1). Kuntien vertailussa korkein huoltosuhde oli Luhangan kunnassa (101,8) ja matalin Helsingissä (41,6). Järvenpään huoltosuhde oli kuntatasolla kolmanneksi alin ollen 45,8. (Väestörakenne 2012.)

Väestömme vanhenemisessa huomion arvoista on se, että vanheneminen tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on jo käynnistymässä suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Tämä tarkoittaa sitä, että eläkemenot kasvavat nopeasti. Myöhemmin, toisessa vaiheessa, sosiaali- ja terveystalvet ovat kasvavasta vanhusväestöstä johtuvan paineen alla. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.) Hyvin iäkkäiden osuus väestöstä kasvaa suhteellisesti eniten. lääkäimpien ryhmän kasvu on oleellista palvelujärjestelmän kannalta - tarvittavan hoivan, hoidon, kuntoutuksen ja muiden kotona asumisen mahdollistavien tukitoimien tarve ja kysyntä kasvaa. Viime vuosikymmenten aikana on tosin huomattu, että ikäihmisten toimintakyky säilyy hyvänä yhä iäkkäämmäksi ja suomalaisten on todettu pärjäävän kohtalaisen hyvin kotona aina 80-vuotiaiksi asti. Sen jälkeen itsenäistä selviytymistä alkavat selvästi hankaloittaa eri-

laiset sairauksista johtuvat toimintarajoitteet, mutta niidenkin ilmenemisessä on suuria yksilöllisiä eroja. Hyvänä säilyvä toimintakyky ja entistä tehokkaampi terveydenhuolto mahdollistavat ikäihmisten itsenäisen elämän omassa kodissaan yhä pidempään. (Helin 2002, 37-38 Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 8.) Mutta huolimatta siitä, kuinka pitkään ikäihmisten toimintakyky säilyy hyvänä, ikääntyneiden määrä kasvaa yhteiskunnassamme ja siksi tullaan tarvitsemaan enemmän vanhuspalveluita (Eloranta & Punkanen 2008, 177).

Uusien ikäpolvien palvelutarpeet ja -toiveet ovat erilaisia kuin aikaisempien ikäpolvien. Tällä hetkellä vanhuuttaan elää sodan kokenut sukupolvi, joiden tarpeet ja toiveet poikkeavat tulevista "rokkivanhuksista", jotka puolestaan ovat eläneet nuoruutensa villillä 1960-luvulla. Vanhukset ja vanhuudet erilaistuvat tutkijoiden mukaan entistä enemmän ja tämä johtaa erilaisiin, yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Näihin tarpeisiin on vastattava monipuolisella palvelutarjonnalla. Ikääntyneiden mielipiteet tulee ottaa huomioon aiempaa enemmän, kun suunnitellaan ja kehitetään ikäihmisille suunnattuja palveluita tai tehdään valtakunnallisia ja paikallisia ikäpoliittisia linjauksia. Ikäihmiset ovat itse parhaita asiantuntijoita, kun on kyse heidän elämästään ja tarpeistaan. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.)

3.2 Ikääntyvä Järvenpää

Järvenpään ikäihmisten määrä kasvaa voimakkaasti 2010-luvulla. Järvenpään tämän hetkisen vanhustyön strategian voimassaoloaikana 75 vuotta täyttäneiden järvenpääläisten määrän on ennustettu nousevan 4 %:sta 5,4 %:iin. (Ikäihmisestä Järvenpäässä 2007, 7.) Ennuste saattaa kuitenkin ylittyä vuoteen 2015 mennessä, sillä tilastojen mukaan vuoden 2012 viimeisenä päivänä Järvenpään väestöstä 75 vuotta täyttäneitä oli jo 5,1 %. Väestöennusteiden mukaan 75 vuotta täyttäneiden osuus järvenpääläisistä kasvaa vuoteen 2020 mennessä 7,5 %:iin ja vuoteen 2030 mennessä huimaan 12,5 %:iin. Eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden osuus järvenpääläisistä oli vuoden 2012 lopulla 13,8 %:ia ja sen on ennustettu nousevan 23,6 %:iin vuoteen 2030 mennessä. (Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013.)

Järvenpään vanhushuoltosuhte, jolla tarkoitetaan yli 64-vuotiaiden eläkeläisten määrä sataa 15-64-vuotiaista työikäistä kohden, oli vuonna 2011 18,9. Koko maan luku oli 27,7 ikäihmistä sataa työikäistä kohden ja Uudenmaan kuntien keskiarvo oli 21,3 ikäihmistä eli Järvenpää alitti näistä molemmat. Ennusteiden mukaan vuonna 2020 Järvenpäässä olisi 30,4 ikäihmistä sataa työikäistä kohden. Määrä olisi näin ollen pienempi kuin koko maan vanhushuoltosuhteen ennuste, joka on 37,2, mutta suurempi kuin Uudenmaan alueen kuntien keskiarvoennuste 28,1. (Suomen Kuntaliitto 2013.) Ikääntyvien määrä siis kasvaa Järvenpäässä selvästi tulevina vuosina.

Tällä hetkellä 75 vuotta täyttäneistä järvenpäälaisistä 92,8 % asuu kotona ja 9,1 % on kotihoitoon säännöllisten palveluiden piirissä. Omaishoidontuen piirissä heistä on 4,5 %, tehostetussa asumispalvelussa 5,97 % ja laitoshoidossa 1,3 %. Arvio on, että kotihoidon asiakkaiden määrä lisääntyy jatkossa, samoin ympärivuorokautisen hoidon paikkojen tarve. (Toimintakertomus 2012.)

3.3 Ikäpolitiikka Suomessa

Suomessa valtakunnallisen ikäpolitiikan ja ikäihmisten palveluiden raamit muodostavat Sosiaali- ja terveysministeriön laatimat strategiat ja suositukset, kuten Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015, Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 ja Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Näiden ohjelmien ja suositusten antamissa puitteissa kunnat järjestävät ja kehittävät palveluita ikääntyville kuntalaisille. Nyt ikäihmiset ovat viimein saamassa oman lain, jolla pyritään tukemaan, parantamaan ja vahvistamaan ikääntyvien suomalaisten terveyttä ja hyvinvointia, toimintakykyä, omaehtoista elämää ja suoriutumista sekä ikääntyvien osallistumismahdollisuuksia. Lailla halutaan myös taata laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä palveluohjauksen saanti ikäihmisille. (VPL 980/2012, 1 §.) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astuu voimaan 1.7.2013 (VPL 980/2012, 28 §).

Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015 -ohjelmassa (2006, 4-6) esitetään Sosiaali- ja terveysministeriön linjaukset tärkeimmistä sosiaali- ja terveyspolitiikan painotuksista vuoteen 2015 asti. Ohjelman tavoitteena on uudistaa suomalainen yhteiskunta taloudellisesti kestäväksi, elinvoimaiseksi ja tehokkaaksi. Ohjelmassa on neljä päälinjausta: terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, työelämän vetovoiman lisääminen, köyhyyden ja syrjäytymisen vähentäminen sekä toimivien palveluiden ja kohtuullisen toimeentuloturvan varmistaminen. Erityisesti ikäihmisiä koskevin keskeisinä linjauksina on mainittu terveyden ja toimintakyvyn parantaminen sekä vanhuspalveluiden toimivuuden, laadun ja saatavuuden varmistaminen.

Kasvavan vanhusväestön itsenäistä suoriutumista ja omaehtoista toimintaa halutaan tukea kehittämällä uusia toimintamalleja. Ohjelmassa painotetaan varhaisen ja monipuolisen kuntoutuksen ja ennaltaehkäisevän toiminnan lisäämistä ikääntyvien toimintakyvyn parantamiseksi. Ikäihmisiä tuetaan ja kannustetaan ottamaan vastuuta omasta terveydestä ja toimintakyvyn säilymisestä opastamalla heitä muun muassa lisäämään omaehtoista liikuntaa, tarjoamalla liikuntapainotteista kuntoutusta ja neuvontaa terveellisestä ravinnosta. (Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015 -ohjelma 2006, 8-10.)

Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015 -ohjelmassa (2006, 19) todetaan, että ikäihmisten määrän lisääntyessä vanhuspalveluihin käytettäviä resursseja on lisättävä, jotta voidaan

taata palveluiden laatu ja saatavuus. Palveluissa painotetaan kotona ja lähiympäristössä annettavia palveluita, ja palveluiden on oltava oikea-aikaisia, riittäviä ja vastattava ikääntyvien tarpeisiin. Palveluiden lähtökohtana ovat ikääntyneen toimintakyky ja voimavarat sekä hänen läheisverkostonsa. Palvelutarpeen arviointia kehitetään yhdenmukaisemmaksi, jotta voidaan taata ikäihmisten yhdenvertaisuus palveluiden saannissa. Strategian linjauksilla tähdätään siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut muodostavat toimivan ja joustavan kokonaisuuden. Ikäihmisten kotona asumista tuetaan mahdollisimman pitkään ja sitä edistävien kotipalvelujen tarjontaa lisätään.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö kannustaa strategiassaan kuntia lisäämään yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Kuntien kannattaa hyödyntää kolmannen sektorin toimijoiden erityisosaaminen kuntoutuksesta, kansalaistoiminnasta ja ehkäisevästä toiminnasta, kun näitä toimintoja lähdetään vakiinnuttamaan kunnassa. Myös hyväkuntoisten ikäihmisten voimavarat kannattaa huomioida ja ottaa käyttöön esimerkiksi vapaaehtoistoiminnassa. Ikäihmisten aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan ja uuden teknologian mahdollisuudet toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi on myös huomioitu strategiassa. (Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015 -ohjelma 2006, 10.)

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 on uusiin sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia ja se jatkaa pitkälti samoilla linjoilla edellisen, vielä kaksi vuotta voimassa olevan strategian kanssa. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelman (2011, 3-4) tavoitteena on, että suomalainen yhteiskunta on vuonna 2020 sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävällä pohjalla – yhteiskunnassa kaikkia ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti, kaikkien osallisuus on taattu, kansalaisten saavat tarvitsemansa turvan ja palvelut sekä jokaisen suomalaisen terveyttä ja toimintakykyä edistetään. Strategian kolme päälinjausta vuoteen 2020 asti ovat vahvan perustan luominen hyvinvoinnille, hyvinvoinnin mahdollistaminen kaikille sekä terveyden ja turvallisuuden tukeminen elinympäristön avulla.

Hyvinvoinnin vahvaa perustaa halutaan luoda ottamalla terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmat osaksi kaikkea päätöksentekoa. Strategiassa linjataan, että ihmisten terveyden ja toimintakyvyn edistämiseen sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen on investoitava. Tavoitteena on painottaa ehkäisevää, hyvinvoinnin aktiivista edistämistä sairauden hoidon sijaan, ja näin parantaa ihmisten elämänlaatua samalla hilliten sosiaalimenojen kasvua. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelma 2011, 6.) Kaikkien mahdollisuutta hyvinvointiin lisätään muun muassa ottamalla asiakaskeskeisyys palveluiden lähtökohdaksi. Strategian (2011, 11-12) mukaan kansalaisten mielestä sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tällä hetkellä pirstoutuneita ja järjestelmäkeseisiä. Palveluita halutaan uudistaa ottamalla palveluiden käyttäjät mukaan niiden kehittämiseen. Palvelujärjestelmän halutaan toimivan ennaltaehkäisevästi niin, että ihmisiä autetaan varhaisessa vaiheessa ja mahdollisimman tehokkaasti. Palvelut on järjestettävä laa-

dukkaasti ja saumattomasti, ja ne on taattava kaikille asuinpaikasta huolimatta. Ihmisten itsenäistä suoriutumista vahvistetaan vankilla peruspalveluilla ja heikompiosaisia ryhmiä tuetaan tuottamalla heille kohdennettuja palveluita. Oleellista on, että kansalaisille tarjotaan kattavasti ajantasaista ja puolueetonta tietoa tarjolla olevista palveluista ja palvelutuottajista. Yksityisten palvelutuottajien tarjoamat palvelut täydentävät palveluvalikoimaa ja tarjoavat vaihtoehtoja kuntien tuottamille sosiaali- ja terveyspalveluille.

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelmassa tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista, itsenäistä suoriutumista, toimintakykyä ja osallisuutta. Ikääntyvien omaehtoista elämää ja selviytymistä voidaan tukea esimerkiksi käyttämällä uutta teknologiaa. Strategiassa tuodaan myös esiin ikääntyneiden voimavarojen hyödyntäminen. Ihmisten eliniän pidentyminen ja toimintakykyisten vuosien lisääntyminen tuovat uusia mahdollisuuksia ja niihin on tartuttava uudistamalla politiikkaa ja parantamalla ikäihmisten mahdollisuuksia käyttää voimavarojaan itsensä, yhteisönsä ja yhteiskunnan hyväksi. Näin vahvistetaan ikäihmisten sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja osallisuutta. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelma 2011, 5, 12-13.)

Sosiaali- ja terveysministeriö tuo esiin Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelmassa suomalaista yhteiskuntaa 2010-luvulla kohtaavia haasteita. Muun muassa väestön ikääntyminen, talouden globalisoituminen sekä yhteiskunnan teknologinen kehitys tuovat mukanaan sosiaaliturvan toimintakenttää muuttavia haasteita. Väestön ikärakenteen muutos haastaa julkisen talouden kestävyys. Julkisen talouden menot kasvavat, kun samaan aikaan työikäisten kansalaisten määrä pienenee. Yhteiskunnan on pystyttävä tarjoamaan kansalaisilleen sosiaali- ja terveyspalvelut, eläkkeet ja sosiaaliturva väestörakenteen muutoksesta huolimatta. Myös dementia ja muut pitkäaikaissairaudet lisääntyvät ikääntyvien määrän kasvaessa. Tämä merkitsee sosiaali- ja terveyspalvelumenojen kasvun lisäksi osaavan henkilöstön tarpeen kasvua. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -ohjelma 2011, 5-6, 10.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimalla Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksella (2008, 3-4, 9-10) on keskeinen paikka ikäihmisten palveluiden kehittämisessä. Laatusuosituksen tarkoitus on toimia palveluiden kehittämisen ja arvioinnin välineenä kuntapäätäjille. Suosituksen avulla kuntien on mahdollista kehittää ikääntyneiden palveluita paikallisista tarpeista ja voimavaroista lähtien, yhteistyössä yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tavoitteena on parantaa ikäihmisten terveyttä ja hyvinvointia, heille tarjolla olevien palveluiden laatua ja vaikuttavuutta sekä ikääntyvien kuntalaisten ja omaisten osallistumismahdollisuuksia. Suosituksessa painotetaan muun muassa kotona asumisen tukemista ja ennaltaehkäisevän toiminnan vahvistamista ensisijaisina suuntauksina palvelurakenteen kehittämisessä, koska niillä voidaan hillitä sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannusten kasvua. Laatusuosituksessa määritellään myös vanhuspalveluiden järjestämistä ohjaavat eettiset arvot ja periaatteet. Ikäihmisten palveluiden laatusuositus kattaa ikäihmisten säännöllisesti käyttämät palvelut, kuten esi-

merkiksi kotihoidon, omaishoidon tuen, palveluasumisen, tehostetun palveluasumisen laitoksissa sekä yleisemmin muut ikääntyvien terveyttä ja hyvinvointia koskevat toimenpiteet.

Heinäkuussa 2013 voimaan astuva VPL (980/2012, 1 §) tähtää ikäihmisten mahdollisuuksien parantamiseen saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluita sekä ohjausta muiden ikääntyneen kannalta oleellisten palveluiden käyttöön. Tavoitteena on, että ikääntyneen palvelutarpeisiin vastataan yksilöllisesti ja riittävän ajoissa. Lailla halutaan myös parantaa iäkkään väestöosan osallistumismahdollisuuksia - ikäihmisillä on oltava mahdollisuus osallistua heitä koskevien kunnallisten päätösten valmisteluun ja palveluiden kehittämiseen. Samoin halutaan vahvistaa ikäihmisen yksilöllisiä vaikutus- ja valintamahdollisuuksia, kun on kyse hänelle järjestettävistä palveluista, niiden sisällöstä ja toteuttamistavasta.

VPL:n mukaan kuntien on laadittava suunnitelma, jossa määritellään kunnan toimenpiteet muun muassa ikäihmisten itsenäisen suoriutumisen tueksi sekä palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Tässä suunnitelmassa on painotettava toimenpiteitä, jotka edesauttavat ikäikäiden kotona asumista ja kuntoutusta. (VPL 980/2012, 5 §.)

3.4 Ikäpolitiikka Järvenpäässä

Järvenpään ikäpolitiikkaa ohjaa vuosille 2007-2015 laadittu vanhustyön strategia "Ikäihmisenä Järvenpäässä". Strategia on laadittu muun muassa Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia noudattaen. Järvenpään vanhustyön strategian lähtökohtana on edistää ikääntyvien järvenpääläisten hyvinvointia, elämänhallintaa ja terveyttä. Tavoitteena on tukea ikäihmisten itsenäistä asumista kotona mahdollisimman pitkään. Ikääntyville halutaan turvata tarpeelliset palvelut heidän mielipiteensä ja toiveensa huomioon ottaen. Palveluita suunniteltaessa huomioon otetaan eläkeikään ehtineet eli 65 vuotta täyttäneet kuntalaiset, mutta suunnitelma painottuu kuitenkin yli 75-vuotiaisiin. On todettu, että 75 vuotta täyttäneillä palvelutarpeet lisääntyvät huomattavasti, ja jo 25-30 % ikäryhmään kuuluvista tarvitsee päivittäistä apua. Haasteena palveluiden suunnittelussa on iäkkäimpien kuntalaisten määrän lisääntyminen ja yksin asuvien ikäihmisten suhteellisen suuri määrä. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 3-4.)

Ikäihmisenä Järvenpäässä -ohjelman mukaan ikäihmisten palveluiden tavoitteena on helpottaa ikääntyvien arkielämän sujumista turvaamalla heidän tarvitsemiensa palveluiden saanti sekä luomalla edellytyksiä itsenäiselle suoriutumiselle ja sosiaaliselle toiminnalle. Ikäpolitiikan tulee lähteä liikkeelle ikääntyvien omista voimavaroista ja aktiivisesta toiminnasta. Haasteita vanhusstrategian mukaan ovat muun muassa ikäihmisten määrän lisääntyminen, kunnan taloudelliset resurssit, palveluiden kysynnän kasvaminen sekä ikäihmisten vaatimustason ja odotusten nousu. Ikäpolitiikan visiona on, että Järvenpää tarjoaa ikääntyville kuntalaisilleen laadukkaita ja monipuolisia palveluita sekä mahdollisuuksia aktiivisesti osallistua ja vaikuttaa.

Järvenpääläisille ikäihmisille halutaan taata toimintakykyinen, virikkeellinen ja turvallinen vanhuus osana yhteisöä. Järvenpään visiossa ikääntyvä järvenpääläinen asuu omassa kodissaan itsenäisesti ja saa tarvitessaan oikea-aikaisia palveluita ja hoitoa. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 18.)

Järvenpään ikäpolitiikkaa ohjaavat Järvenpään kaupungin arvot, joita ovat huolenpito ihmisestä, vastuullisuus, taloudellisuus ja oikeudenmukaisuus. Näiden arvojen pohjalta ikäihmisten palveluita järjestetään laaja-alaisena yhteistyönä eri toimijoiden kesken ennaltaehkäisevään toimintaan panostaen ja resursseja joustavasti tarpeen mukaan kohdentaen. Ikääntyviä ohjataan ja tuetaan palvelutarpeiden eri vaiheissa, heidän toimintakykyään ja elämänhallintaansa lisätään omista voimavaroista liikkeelle lähtien. Tärkeää on palveluiden saatavuus ja jatkuvuus. Oleellista on myös vastuullinen, asiakaslähtöinen toiminta, jolla varmistetaan ikäihmisten oikeudenmukainen kohtelu. Ikäihmiset nähdään tasa-arvoisina palveluita järjestettäessä, ja heillä on mahdollisuus, läheistensä ohella, osallistua tasavertaisina palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 23.)

4 Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palvelut ovat olleet suurten muutosten kourissa viimeisten vuosikymmenten aikana. Palvelurakennetta pidettiin 1990-luvulla liian laitospainotteisena, joten tavoitteeksi asetettiin laitoshoidon vähentäminen ja avopalvelujen lisääminen. Laitoshoitoa onkin siitä lähtien vähennetty reippaasti, mutta uusien avopalveluiden luomisessa ei vastaavasti ole onnistuttu. Kolmannen sektorin ja omaisten avun kysyntä ja tarve ovat puolestaan lisääntyneet. (Eräsaari 2007, 14-15.) Ikäihmisten palveluita tuottaa moni eri taho: julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto, yksityiset palvelutuottajat ja kolmas sektori järjestöineen ja yhdistyksineen. Nykyään kolmannen sektorin toimijat sekä omaiset täydentävät palvelujärjestelmää ja heille on muodostunut keskeinen rooli ikääntyneiden tukemisessa. Ikääntyneiden palveluista on tullut kirjava, useasta palasesta koostuva tilkkutäkki. (Eräsaari 2007, 14-15; Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 10.) Tulevaisuudessa kolmannen sektorin ja yksityisten palvelutuottajien merkitys ikäihmisten palveluiden tuottajina tulee lisääntymään entisestään, kun taas kuntien toiminta tulee painottumaan yhä enemmän palveluiden koordinointiin (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 49). Kunnan tehtävänä on koordinoida kunnan ikäihmisten palveluita ja niitä järjestäviä eri tahoja niin, että palveluketjujen toimivuus taataan ja ikäihmisten itsenäisen suoriutumisen sekä kotona asumisen tukeminen on jatkuvaa ja ikääntyvien tarpeiden mukaan muotoutuvaa (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 10, 35).

Palvelujärjestelmän tehtävä on tukea, kannustaa ja ohjata ikäihmisiä huolehtimaan omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 22). Palveluilla halutaan mahdollistaa ikäihmisille täysipainoinen, omaehtoinen elämä ilman, että heikenty-

nyt toimintakyky tai sairaudet heikentävät elämänlaatua. Palvelut ja hoito järjestetään tavalla, joka kunnioittaa ikääntyneen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää toimintakykyä. Ikäihmisiä voidaan tukea oma-aloitteisessa toimintakyvyn ylläpitämisessä tarjoamalla heille tiedotusta ja neuvontaa. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.)

Ikäihmisten palvelut muodostuvat avopalveluista, välimuotoisista palveluista sekä laitoshoidosta. Nämä palvelut muodostavat jatkumon, jonka eri vaiheissa ikääntyneitä tuetaan heidän tarpeitaan vastaavalla tavalla. Kotona asumista tukeviin avopalveluihin kuuluvat kotihoito, tukipalvelut ja omaishoidon tuki. Tukipalveluita ovat esimerkiksi ateriala-, kuljetus-, siivous- ja turvapalvelut. Omaishoidon tuki on säännöllistä hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevan ihmisen kotona hoitamisen mahdollistava kokonaisuus, johon kuuluu hoitopalkkio ja hoidettavalle sekä hoitajalle annettavat hoitoa tukevat palvelut. Välimuotoisiksi palveluiksi luetaan erilaiset koti- ja laitoshoidon väliin syntyneet palvelut, kuten esimerkiksi erilaiset asumispalvelut, lyhytaikaishoito, vuorohoito ja päivätoiminta. Näiden palveluiden määritelmät vaihtelevat kunnittain, ja palvelutarjonta on hyvin monimuotoista. (Paasivaara, Nikkilä & Voutilainen 2002, 50.) Eloranta ja Punkanen (2008, 179) ovat tosin sitä mieltä, että nykyinen ikäihmisten palvelujärjestelmä on kaksijakoinen eli ikääntyvät asuvat joko kotona tuetusti tai laitoksessa, ja vaihtoehtoja tai välimuotoja näille on vain vähän. Heidän mielestään olisi tarpeen kehittää näiden kahden väliin sijoittuvaa palvelutarjontaa, esimerkiksi lisäämällä yhteisö- ja ryhmäasumista sekä yhteisöllisiä palvelutaloja. Oleellista kuitenkin on, että edellä mainituista palveluista kootaan asiakkaalle hänen tarpeitaan ja toiveitaan vastaava yksilöllinen ja saumaton palvelukokonaisuus, jota voidaan muokata ikääntyneen toimintakyvyn muuttuessa. Saumaton palveluketju ylittää organisaatorajat, kunnioittaa ikääntyneen itsemääräämisoikeutta ja turvaa hoidon jatkuvuuden sekä tiedonkulun. (Paasivaara ym. 2002, 52, 55.)

Ikääntyneiden palveluiden organisoiminen, niiden saannin turvaaminen sekä palveluiden laadun ja palvelujärjestelmän kehittäminen ovat tärkeimpiä kehittämiskohteita suomalaisessa vanhustyössä. (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 49; Rajaniemi & Sonkin, 1; Seppänen 2006, 65.) Ikäihmisten palvelujärjestelmää on kehitettävä niin, että etusijalla ovat hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävät palvelut, kotona asumisen mahdollistavat ja itsestä pärjäämistä tukevat palvelut sekä kuntoutuspalvelut (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 27). Myös omaishoitoa ja sen roolia palvelurakenteessa on kehitettävä (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 49). Syynä kehittämistarpeisiin on erittäin voimakas väestön ikääntyminen. Vanhusväestön määrän lisääntyessä myös ikääntyneiden palvelutarpeet kasvavat, muuttuvat ja monipuolistuvat, joten heidän palvelutarpeisiinsa vastaaminen käy yhä työläemmäksi. Kun palvelutarjontaa laajennetaan, on tärkeää huolehtia palvelukokonaisuuksien ja -verkostojen hallinnasta, jotta ikääntyneiden kasvavasta palveluvalikoimasta saama hyöty saadaan maksimoitua. Näin mahdollistetaan sellaisten palvelukokonaisuuksien räätälöinti, jotka vastaavat iäkkäiden yksilöllisiin tarpeisiin. (Rajaniemi & Sonkin 2003, 1-2.)

Ikäihmisten muuttuviin palvelutarpeisiin täytyy vastata monimuotoisilla palveluilla ja palvelutuotantotavoilla. (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 10).

Uuden VPL:n mukaan kunnan on organisoitava ikäihmisten palvelut siten, että ne vastaavat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan iäkkäiden kuntalaisten tarpeisiin. Palveluiden on myös oltava tasapuolisesti kaikkien iäkkäiden kuntalaisten saatavissa, ja ne on järjestettävä lähellä asiakkaita, ellei palveluiden keskittäminen ole laadun ja turvallisuuden vuoksi perusteltua. (VPL 980/2012, 7 §.) Kunta voi tuottaa ikäihmisten palvelut itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai hankkia palveluita ostopalveluina yksityisiltä tai julkisilta palveluntuottajilta. Myös palvelusetelin käyttö on mahdollista, jolloin ikäihminen ostaa tarvitsemansa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta palvelusetelillä maksaen. Tärkeää kuitenkin on, että ikäihmiset saavat tarpeellisen informaation siitä, mitä palveluita on tarjolla ja mistä niitä on mahdollista saada. Ikääntyvien kotona asumisen ja arjessa pärjäämisen kannalta keskeisimpiä palveluita ovat kotiin tuotavat tai kodin lähellä tuotetut lähipalvelut. Lähipalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi erilaisia ennaltaehkäiseviä palveluita, palvelutarpeen arviointia, kotihoitoa, gerontologista sosiaalityötä ja omaishoitoa. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 16-17.)

Kunnan on uuden lain velvoittamana toimittava yhteistyössä muiden kunnassa toimivien tahojen, kuten julkisten, yksityisten, kolmannen sektorin tahojen sekä ikäihmisiä edustavien järjestöjen kanssa ikääntyneen väestönosan hyvinvoinnin tukemiseksi (VPL 980/2012, 4 §). Uusi VPL velvoittaa kunnan järjestämään ikäihmisille myös neuvontapalveluja, joilla tuetaan hyvinvointia, kotona asumista, itsenäistä suoriutumista, terveyttä ja toimintakykyä. Neuvontapalveluilla on tarjottava tietoa ja ohjausta muun muassa sosiaaliturvasta, kunnassa tarjolla olevista hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä itsenäistä suoriutumista edistävistä palveluista ja niiden käytöstä. (VPL 980/2012, 12 §.)

4.1 Ikäihmisten palvelut Järvenpäässä

Järvenpään kaupungin ikäihmisten palveluita tuotetaan kaupungin eri toimialoilla ja palveluilla halutaan tukea ikääntyvien kotona asumista, omatoimisuutta ja toimintakykyä. Omaehtois- ta elämää ja itsenäistä suoriutumista tuetaan muun muassa palveluohjauksella, kotihoidolla ja siihen liittyvillä kotona asumisen mahdollistavilla tukipalveluilla, asumispalveluilla sekä sairaanhoidolla ja pitkäaikaisella laitoshoidolla. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 13.) Ikäihmisten palveluista vastaa pääasiassa Järvenpään kaupungin Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue, jonka toiminnan ydinalueita ovat arjen osallisuuden tuki, kotona asumisen tuki ja erityisasuminen. (Järvenpään kaupungin organisaatio 2013.) Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue vastaa muun muassa palveluohjauksen ja palvelutarpeen arviointien järjestämisestä, tukipalveluista, kuten ateriapalvelusta, turvapuhelinpalvelusta,

kauppapalvelusta, siivouspalvelusta ja pesulapalvelusta ja niiden saatavuudesta tiedottamisesta sekä tarvittaessa avustaa niiden hankkimisessa. Muita palvelualueen piiriin kuuluvia ikäihmisten palveluita ovat kotihoito, kuljetuspalvelut, muistipalvelut, omaishoidontuki, palvelusetelit, ikääntyneiden päivätoiminta sekä veteraanien ja sotainvalidien etuudet. (Tukea ja apua kotiin 2013; Ikäihmisten palveluita 2012.) Palvelut järjestetään taloudellisesti, tehokkaasti ja asiakkaiden tarpeista liikkeelle lähtien. Tavoitteena on, että ikääntyvät asutavat kotona mahdollisimman hyvin voiden, onnellisina ja turvallisesti. (Käyttösuunnitelmatasoisten tavoitteiden toteumat 2012.)

4.2 Sähköistyvät palvelut

Palveluiden ja informaation tarjoaminen sähköisesti on entistä yleisempää tietoyhteiskunnassamme, ja suuntaus sekä paine palveluiden sähköistämiseen lisääntyy jatkuvasti. Sähköisillä palveluilla on hyvät ja huonot puolensa, samoin kuin kannattajat ja vastustajansa. Ikäihmisten palveluita järjestettäessä on tärkeää pohtia, tuovatko sähköistyvät palvelut enemmän hyötyä vai haittaa ikäihmisten elämään.

Verkkopalveluiden hyödyntäminen on tänä päivänä erittäin yleistä eri aloilla, ja myös sosiaalialalla on hiljalleen huomattu verkkopalveluiden tuomat mahdollisuudet niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kannalta. Toimintoja on alettu siirtää verkkoon ja asiakkaiden on mahdollista asioida sähköisesti niin yksityisissä yrityksissä kuin julkisella sektorilla. Sähköiset palvelut, verkkoviestintä ja verkosta löytyvä tieto helpottavat asiakkaita avun piiriin hakeutumisessa. Samalla ne auttavat ja tukevat sosiaalialan ammattilaisten työtä. Asiointia helpottavien sähköisten palvelujen käyttö lisää myös uusien sähköisten palvelumuotojen kysyntää. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.) Internet mahdollistaa ajantasaisen tiedon jakamisen laajasti ja nopeasti niin asiakkaille kuin ammattilaisille (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 307).

Mitä enemmän ihmiset ottavat käyttöön uusia teknisiä sovelluksia, sitä suurempi on muutospainne hyvinvointipalveluiden siirtymiseksi internetiin. Sähköisten palveluiden käyttöönotto ei kuitenkaan ole helppoa – se vaatii kärsivällisyyttä ja kattavaa opastusta. Vaikka niiden kansalaisten määrä, jotka haluavat käyttää sähköisiä palveluita, kasvaa, on olemassa myös niitä, joille palveluiden sähköistyminen ja uudet menetelmät voivat aiheuttaa ahdistusta. (Heikkonen & Ylönen 2010, 127-128.) Erityisesti sosiaalialalla asiakkaina on paljon erityisryhmiä, jotka tarvitsevat apua sähköisten palveluiden käytössä. Palveluita kehitettäessä on otettava huomioon näiden erityisryhmien tarpeet ja mahdollistettava heidän osallistumisensa palveluiden suunnitteluun. On myös säilytettävä asiakkaiden valinnanvapaus sähköisen ja fyysisen asiainninn välillä, jotta voidaan turvata ihmisten oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128.) Tietoteknologialla voidaan lisätä asiakkaiden osallisuutta, mutta jos se on ainoa vaihtoehto tai ei toimi, teknologia voi myös muodostua esteeksi osallis-

tumiselle ja osallisuudelle sulkien ihmiset palvelujärjestelmän ulkopuolelle (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310-311). Ohjaus- ja neuvontatoimintaa on lisättävä, jotta ikäihmisten osallisuutta voidaan tukea nopeasti kehittyvässä tietoyhteiskunnassa (Ahola, Arajärvi & Kananoja 2010, 93.) Palveluiden on oltava helposti saavutettavissa huolimatta ihmisen iästä tai toimintakyvyn tasosta (Rajaniemi & Sonkin 2003, 13).

4.3 Sähköisten palveluiden hyödyt ja haitat

Rajaniemen ja Sonkinin (2003, 13) mukaan kehitettäessä ikäihmisille suunnattuja sähköisiä palveluita on tärkeää, että niillä tuetaan ikäihmisten itsenäistä elämää, kotona asumista sekä yhteiskuntaan integroitumista. Ahola ym. (2010, 93) ovat samoilla linjoilla. Heidän mukaansa käyttäjäystävällisellä teknologialla voidaan parhaimmillaan tukea turvallista kotona asumista ja osallisuutta ympäröivään yhteiskuntaan sekä lisätä ikäihmisten vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa ja ylläpitää heidän toimintakykyään. Tietoteknologian avulla voidaan tiedottaa ihmisiä saatavilla olevasta palvelutarjonnasta (Rajaniemi & Sonkin 2003, 2).

Uusilla tietoteknisillä ratkaisuilla voidaan pienentää viranomaisten roolia ja auttaa ihmisiä kohti omatoimisempaa ongelmanratkaisua. Tällaisia keskinäisiä auttamisverkostoja voivat olla esimerkiksi erilaiset verkossa toimivat vertaisryhmät, joiden kautta samassa tilanteessa olevat ihmiset ovat yhteydessä toisiinsa. Internetin ja sosiaalisen median käyttö mahdollistaa myös asiakkaiden ottamisen mukaan palveluita suunniteltaessa ja arvioitaessa. (Heikkonen & Ylönen 2010, 125-126.) Tietoteknologia helpottaa kansalaisten tiedonsaantimahdollisuuksia tuomalla informaation lähemmäksi ja helpommin saavutettavaksi (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 315). Tietoteknologian hyötyjä on myös sen ajan ja paikan rajat poistava luonne, joka luo monia mahdollisuuksia arjessa selviytymiseen esimerkiksi liikuntarajoitteisille ihmisille (Mäensivu 2002, 13). Teknologian avulla palveluita voidaan järjestää myös harvaan asutuille alueille (Sosiaali- ja terveystieteiden strategiat 2015 -ohjelma 2006, 41). Sähköiset viestimet säästävät myös aikaa ja rahaa nopeuttamalla asiointia ja vähentämällä asiointimatkoja virastoihin (Mäensivu 2002, 26).

Kauppilan (2012, 44-45) mukaan nykyajan tietoteknologia aiheuttaa ikääntyvien ihmisten syrjäytymisen ajankohtaisesta tiedosta ja palveluista, joista usein saa informaatiota pelkästään internetin kautta. Myös lisätiedot ja hakulomakkeet moniin palveluihin ovat nykyään verkossa. Kauppila listaa useita ikäihmisillä olevia rajoitteita, jotka hankaloittavat tietoteknologian käyttöä. Näitä rajoitteita ovat fyysiset rajoitteet, kuten ikääntyneen kunto ja mahdolliset sairaudet, psyykkiset rajoitteet, kuten dementia ja iän mukanaan tuomat oppimisvaikeudet, taloudelliset rajoitteet eli varojen puute tai vähyys, jotka estävät laitteiden hankinnan ja ylläpidon sekä sosiaaliset rajoitteet, kuten sosiaalisen verkoston heikkous ja tukihenkilöiden puute. Kauppilan mielestä nykyinen tietoyhteiskunta sähköistyvine palveluineen on ikäihmisil-

le liian tekninen, kallis, stressaava ja vaikea hallita. Koskinen (2007, 33-34) on samaa mieltä ja lisää, että tämän hetken iäkkäistä harvat käyttivät työikäisenä tietokonetta, joten heillä ei ole tarvittavia taitoja sen käyttöön. Tietoteknisiä taitoja ei myöskään ole usein hankittu enää eläkkeellä ollessa. Koskinen lisää, että ikäihmisten syrjäytyminen tietoyhteiskunnasta on vakava asia ja siihen on kiinnitettävä huomiota sähköisiin palveluihin siirryttäessä. Tietoteknologian ja sähköisten palveluiden käyttöongelmat voivat johtaa ikäihmisillä jopa suuriin taloudellisiin menetyksiin. Myös Heikkonen ja Ylönen (2010, 128-129) ovat samaa mieltä siitä, että köyhyys ja tietoteknisten taitojen puute aiheuttavat eriarvoistumista tämän päivän tietoyhteiskunnassa. Heidän mukaansa sosiaalialan ammattilaisten on pidettävä varattomien ja vähäosaisten puolta, jotta uudet teknologian innovaatiot ja sähköiset palvelukanavat saataisiin tasapuolisesti kaikkien ihmisten käyttöön.

Valtiovarainministeriön vuonna 2010 teettämässä tutkimuksessa kartoitettiin suomalaisten mielipiteitä ja toiveita julkishallinnon verkkopalveluista ja sähköisestä asiointista sekä selvitettiin kansalaisten käyntejä julkishallinnon eri verkkopalveluissa. Tutkimuksessa selvisi, että internetin käyttö on erittäin yleistä suomalaisten keskuudessa ja, että sähköisten palveluiden käyttö ja niihin suhtautuminen riippui käyttäjän iästä. Ikäryhmistä vähiten internetiä käyttivät 65-79 -vuotiaat ja he myös suhtautuivat verkon käyttömahdollisuuksiin kaikista kielteisimmin. Kyseisen ikäryhmän edustajista melkein 70 % ei ollut käyttänyt internetiä ollenkaan viimeisen 6 kuukauden aikana, kun taas nuorimmasta ikäryhmästä, 15-24 -vuotiaista, 100 % käytti internetiä vähintään viikoittain ja 80 % päivittäin tai lähes päivittäin. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 2-5.)

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimuksen mukaan kansalaiset haluavat hoitaa verkon kautta esimerkiksi pankkiasioitaan ja veroasioitaan, uusia lääkeresptejä sekä varata aikoja terveyspalveluihin. Toiveita palveluiden suhteen olivat palveluiden selkiyttäminen, monipuolistaminen ja ylipäätään julkisten palveluiden läsnäolo internetissä. Näissä toiveissa oli kuitenkin eroja eri ikäryhmien välillä - 65-79-vuotiaat olivat voimakkaasti sitä mieltä, että julkisella sektorilla on verkkopalveluita jo tarpeeksi, kun taas eniten julkisen sektorin verkkopalveluiden kehittämistä ja monipuolistamista toivoivat 15-24-vuotiaat. Kun suunnitellaan tulevaisuuden palvelumuotoja, nämä vastaukset on otettava huomioon. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 3, 12-14.)

Suurimpina esteinä verkkopalveluiden käyttämisessä nähtiin ihmisten halu asioida kasvotusten palvelutilanteissa, jota toivoi eniten vastaajien vanhin ikäryhmä, sekä palvelutarjonnasta saatavilla oleva vähäinen tieto. Vastaajat kokivat myös, että palveluiden löytäminen verkosta on hankalaa, eikä verkkoasiointia koettu luotettavaksi. Verkkopalveluiden haluttiin olevan yksityisyyden ja tietoturvan suhteen entistä kestävämpiä. Arkaluontoisten asioiden hoitamista

verkossa vierastivat eniten vanhimpien ikäluokkien edustajat. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 2, 7, 13.)

Keskeistä ikäihmisten osallisuuden takaamiseksi tietoyhteiskunnassa on esteiden poistaminen, liittyivätpä ne sitten oppimiseen, käytettävyyteen tai saatavuuteen. Tarvitaan julkisiin tiloihin sijoitettuja yleisessä käytössä olevia tietokoneita, ikäihmisten erityistarpeet huomioon ottavaa opetusta ja oppimateriaalia tietotekniikasta sekä enemmän ikäihmisiä varten suunniteltuja helppokäyttöisempiä laitteita, joilla tietotekniikka saadaan yhdistettyä luonnolliseksi osaksi ikäihmisten arkea. (Eloranta & Punkanen 2008, 188.) Jos halutaan lisätä sähköisten palveluiden käyttöä, on tuettava palveluiden käyttäjiä tarjoamalla paikallisesti apua verkkopalveluiden ja digitaalisen median käyttöönotossa ja käytössä. Sähköisten palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä on keskityttävä enemmän palveluiden käyttäjien tarpeisiin, kykyihin ja mieltymyksiin. Erityisesti on otettava huomioon heidän näkökulmansa ja erilaiset elämäntilanteet. (Sourbati 2009, 1083, 1096.)

5 Palveluohjaus

Palveluohjaus sai alkunsa Yhdysvalloista, jossa sitä on käytetty yksilökohtaisen asiakastyön menetelmänä jo 1920-luvulta saakka. Yhdysvalloista palveluohjausmenetelmä levittyi muun muassa Iso-Britanniaan, Australiaan ja Suomeen ja ensimmäiset palveluohjauskokeilut Suomessa käynnistettiin 1990-luvulla. Palveluohjausta on Suomessa tarjottu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon kentän käyttöön. Yksi syy tähän on sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuneet muutokset, esimerkiksi siirtyminen asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas nähdään yhteistyökumppanina ja hänet otetaan mukaan tasaveroisena jäsenenä miettimään ratkaisuja ja tekemään päätöksiä. Palveluohjaus asiakaslähtöisenä työtapana sopii tähän yhtälöön hyvin. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjaus-käsitteellä on monia erilaisia määritelmiä, jotka painottuvat eri tavoin ja voivat olla keskenään jopa ristiriitaisia (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10). Opinnäytetyöni näkökulmasta osuvin palveluohjauksen määritelmä, joka kuvaa myös Järvenpään kaupungin ikäantyneiden palveluohjausta, on seuraavanlainen: "Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi" (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10).

Edellä mainitun määritelmän mukaan palveluohjaus on sekä toimintamalli, asiakaslähtöinen työtapana että työmenetelmä. Palveluohjaustyötä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti, niin, että asiakas saa elämäntilannettaan ja tarpeitaan vastaavan tuen ja palvelut. Lopputuloksen

on oltava tarkoituksenmukainen ja taloudellinen myös tuen ja palveluiden tuottajien näkökulmasta. Palveluohjaus työtapana lähtee liikkeelle asiakkaan ja hänen läheistensä voimavaroista ja huomioi kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanteen. Työtapa on asiakaslähtöinen ja sen tavoitteena on asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallinta. Palveluohjaus työmenetelmänä perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyölle ja kumppanuudelle. Tärkeää on kunnioittaa asiakkaan omaa osallistumista ja itsemääräämisoikeutta. Palveluohjauksessa yhdistyy asiakastyön menetelmä sekä palveluiden järjestäminen ja yhteensovittaminen organisaatioiden tasolla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10-11.) Palveluohjauksella lievennetään myös palvelujärjestelmän pirstaleisuuden mukanaan tuomia haittoja (Eloranta & Punkanen 2008, 181). Palveluohjaus on hyödyllinen menetelmä ennaltaehkäisevän työn kannalta. Kun asiakkaan palveluohjausprosessi aloitetaan varhaisessa vaiheessa, ennen kuin ongelmat kasvavat liian suuriin mittoihin, on mahdollista järjestää ja ratkaista asiakkaan pulmat niin, ettei ongelmia pääse edes syntymään. (Hänninen 2007, 12.)

5.1 Palveluohjaukselliset työotteet

Palveluohjauksellisia työotteita on kolme: neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Nämä ovat eritasoisia työotteita ja ne erottuvat toisistaan sen perusteella, miten intensiivistä ja monipuolista asiakkaan ja työntekijän yhteistyö on. (Hänninen 2007, 14.) Neuvonta tai ohjaava työote on tilanteisiin, joissa asiakasta autetaan jonkin ajankohtaisen ja selvärajaisen ongelman ratkaisussa. Palveluohjauksellinen työote on yksinkertaisesti asiakkaan tarvitsemien palveluiden koordinoimista ja varmistamista. Tällöin asiakassuhde ei ole intensiivinen, ja työntekijä voi tehdä palveluohjausta muun työnsä ohella. Varsinainen palveluohjaus on intensiivisin työote ja perustuu palveluohjaajan ja asiakkaan tiiviiseen yhteistyöhön. Työn päämies ja toimeksiantaja on asiakas. (Suominen & Tuominen 2007, 16.) Näitä työotteita voidaan käyttää asiakkuuden eri vaiheissa asiakkaan tarpeen mukaan. Esimerkiksi jos asiakkaalle ei riitä neuvontatasoinen työ, häntä voidaan ryhtyä auttamaan palveluohjauksellisella työotteella, jossa tietty henkilö koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut. Jos taas asiakkaan tarpeet ovat vaativammat, ja hän tarvitsee monipuolista tukea, häntä voidaan auttaa yksilökohtaisella palveluohjauksella. Nämä työotteet ovat sovellettavissa vastaamaan eri asiakasryhmien tarpeisiin. (Hänninen 2007, 14.)

5.2 Palveluohjauksen mallit

Pietiläinen (ks. Pietiläinen & Seppänen 2003, 13) esittää palveluohjauksen viisi erilaista mallia: perinteisen palveluohjauksen, intensiivisen, yksilöllisen palveluohjauksen, asiakkaan itsemääräämistä korostavan palveluohjauksen, siirtymävaiheiden palveluohjauksen ja asianajomallin. Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja on palveluverkoston asiantuntija, joka auttaa asiakasta mutkikkaan palvelujärjestelmän käyttämisessä. Palveluohjaaja pitää

huolen asiakkaan palvelusuunnitelman edistymisestä etsien, varmistaen ja sovittaen yhteen eri palvelut. Intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus liittyy asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen, sitä järjestetään asiakkaan lähiympäristössä ja ohjaus keskittyy arkielämän käytäntöihin liittyviin asioihin ja niiden opetteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa fokuksessa on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen, käyttöön otto ja asiakkaan tukeminen itsenäisenä täysivaltaisena yhteisönsä jäsenenä. Asiakas määrittää toiminnan ja sen tavoitteet ja palveluohjaaja toimii hänen kumppaninaan. Siirtymävaiheiden palveluohjauksessa lähtökohtana on asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuva muutos, esimerkiksi vaihto laitoshoidosta avohoitoon. Palveluohjauksessa korostuu tällöin asiakkaan, palveluohjaajan ja muiden tahojen sujuva yhteistyö. Asianajomallissa painottuu palveluohjaajan rooli asiakkaan puolestapuhujana ja oikeuksien puolustajana. Nämä erilaiset palveluohjauksen mallit vaihtelevat ja sekoittuvat käytännön työssä asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan asiakaskohtaisesti.

Suominen ja Tuominen (2007, 31-33) ovat puolestaan jakaneet palveluohjauksen kolmeen eri ryhmään: yleiseen tai perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen. Yleisessä tai perinteisessä mallissa palveluohjaajan tulee tuntea palvelujärjestelmä hyvin ja ohjata asiakas oikeiden ja asianmukaisten palveluiden puoleen. Palveluohjaaja ottaa osaa hoitosuunnitelman tekemiseen ja sen toteutuksen seurantaan, koordinoi ja yhdistää palvelut sekä pitää yhteyttä asiakkaan palveluntuottajiin. Tässä mallissa palveluohjaajan ja asiakkaan suhdetta ei korosteta. Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa puolestaan korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä voimavaroja. Liikkeelle lähdetään asiakkaan omista tavoitteista ja henkisistä resursseista. Palveluohjaaja ja asiakas ovat kumppaneita ja palveluohjaaja puolustaa asiakkaansa oikeuksia sekä tukee ja neuvoo asiakasta. Intensiivisessä palveluohjauksessa asiakkaan vaikea elämäntilanne vaatii intensiivisen työotteen, minkä vuoksi palveluohjaajan asiakasmäärä on rajoitettu pieneksi. Palveluohjaajan tehtävänä on asiakkaan motivoiminen ja tukeminen ja hän osallistuu asiakkaansa hoitoon ja kuntoutukseen.

5.3 Palveluohjausprosessi

Palveluohjaus on tavoitteellisesti vaiheesta toiseen etenevä prosessi, joka voidaan tiivistää viiteen vaiheeseen: Asiakkaiden valinta, asiakkaan palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutarpeiden ja -tavoitteiden seuranta ja arviointi ja palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen. (Eloranta & Punkanen 2008, 181; Suominen & Tuominen 2007, 40.) Asiakkaiden valikoinnilla tarkoitetaan sitä, että palvelut pyritään kohdentamaan niitä eniten tarvitseville henkilöille. Palvelutarpeiden arviointia käytetään, kun kyseessä on asiakas, jolla on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelutarve. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi täytyy tehdä huolellisesti ja hänen palvelupakettinsa kootaan asiakkaan tarpei-

den pohjalta räätälöiden. Arvioinnissa ja palvelupaketin räätälöinnissä voi olla tarpeen tehdä moniammatillista yhteistyötä. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisten palveluiden hankkimista, koordinointia ja yhteensovittamista. Palvelutarpeiden seuranta ja arviointi korostaa palveluohjausprosessin jatkuvuutta. Seuranta on olennainen osa palveluohjausta – sillä varmistetaan yhdessä asiakkaan kanssa, että palvelut toteutuvat sovitulla tavalla ja vastaavat niitä tavoitteita, jotka niille on asetettu. Seuranalla myös varmistetaan, että palvelut pysyvät ajantasaisina asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen nähden. (Suominen & Tuominen 2007, 40-41.) Viimeinen vaihe eli palveluohjauksen päättäminen on palveluohjauksen yksi tavoitteista – palveluohjaajan on tehtävä itsensä tarpeettomaksi. Palveluohjaaja on kuitenkin asiakkaan tukena niin kauan kuin se on asiakkaan kannalta tarpeellista. Palveluohjauksen päättäminen on tehtävä huolellisesti ja keskeistä on, että yhteiset tavoitteet on saavutettu ja että palveluohjaus päättyy yhteisestä päätöksestä. Tärkeää on myös palveluohjauksen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa. Jos palveluohjauksen päättäminen ei ole vielä asiakkaan edun mukaista eikä ajankohtaista, niin silloin palveluohjausta jatketaan entiseen malliin, kuitenkin edelleen seuraten ja arvioiden asiakkaan palvelutarpeita. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

5.4 Onnistunut palveluohjaus ja -neuvonta vanhustyössä

Palveluohjauksella ja palveluneuvonnalla tuetaan ikäihmisten itsenäistä suoriutumista ja kotonan asumista sekä annetaan tietoa erilaisista saatavilla olevista palveluista ja etuuksista. Onnistunut palveluohjaus edellyttää palveluohjaajalta hyvää ammattitaitoa, riittäviä aikaresursseja sekä kattavaa tietämystä sosiaaliturvasta, oman kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä ja ikäihmisten palveluista. Palveluneuvonta on onnistuneesti järjestetty, kun sille on luotu selkeä toimintamalli, neuvontaa on saatavilla ainakin virka-aikaan, neuvonta on kytketty jo olemassa oleviin palveluihin, kuten kotihoitoon ja palveluneuvonnan tukena on ajantasainen palveluopas. Onnistuneen palveluohjauksen tunnusomaisia piirteitä puolestaan ovat tavoitteellisuus ja pyrkimys asiakkaan voimavarojen tukemiseen, asiakkaalle tehty kattava kokonaistilanteen kartoitus, kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa siitä, mitä palveluohjaus sisältää sekä kirjallinen palvelusuunnitelma, jonka toteutumista seurataan. (Marjakangas 2008, 36-37.) Ikäihmisten kanssa työskentelevien palveluohjaajien on oltava perillä ikääntyneiden erityiskysymyksistä, mutta myös osattava nähdä ikääntyneiden asiakaidensa voimavarat (Hänninen 2008, 217).

Blomgrenin (2005, 12, 17, 43-44) tutkimuskatsauksessa esitellään palveluohjauksen toimivuuden elementtejä, jotka nousivat esiin palveluohjaukseen liittyvien tutkimusten ja kehittämissankkeiden arviointiraporteista. Ikäihmisten palveluohjauksen toimivuuden kannalta huomioitettavia elementtejä ovat seuraavat:

- Palveluohjauksen asiakkaiksi valitaan ikääntyneitä kotihoidon asiakkaita, joiden kotona selviytymisessä on havaittavissa selviä kotona asumisen vaakalaudalle asettavia riskitekijöitä.
- Palveluohjauksen tavoitteena on vähentää niitä riskitekijöitä, jotka voivat johtaa laitoshoitoon joutumiseen.
- Ikäihmisten palveluohjaajilla tulee olla runsaasti tietoa muistisairauksista.
- Kun tehdään muutoksia ikääntyneiden palveluihin ja hoitopaikkoihin, on edettävä varovasti.

Ikäihmisten palveluohjaukseen pätevät myös yleiset palveluohjauksen toimivuuden elementit, kuten esimerkiksi luottamuksellinen suhde asiakkaan ja palveluohjaajan välillä, paneutuva ja henkilökohtainen palvelu, palveluohjaajan helppo tavoitettavuus, palveluohjauksen käynnistäminen muutostilanteessa tai siirtymävaiheessa, asiakkaan tilanteen perusteellinen kartoitus palveluohjauksen alkaessa sekä konkreettisten välineiden, kuten kuntoutustutkimuksen ja terveystarkastuksen, yhdistäminen palveluohjaukseen. (Blomgren 2005, 43.)

5.5 Palveluohjaus Järvenpäässä

Järvenpäässä palveluohjaus on kaikille ikääntyneille tarkoitettua maksutonta palvelua. Palveluohjauksen päätavoite on mahdollistaa ikääntyneiden asuminen ja selviytyminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Palveluohjaus on asiakaskohtaista ja se suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Toiminnan on tarkoitus olla ennaltaehkäisevää ja tavoitteellista ja sillä pyritään vahvistamaan yksilön voimavarjoja ja parantamaan elämänlaatua. Ennakoivilla kotikäynneillä kartoitetaan ikääntyneiden mahdollisia avuntarpeita ja näin ehkäistään ennen aikaista laitoshoitoon joutumista. Palveluohjaus on verkostoyhteistyötä, jota tehdään kunnan sosiaali- ja terveystoimen, seurakunnan, järjestöjen ja oppilaitosten kanssa. (Palveluohjausprosessi - Järvenpään kaupunki.)

Palveluohjauksen asiakkaaksi Järvenpäässä tullaan useampaa eri kautta. Asiakkaaksi voi ohjautua etsivän toiminnan kautta, jolla tarkoitetaan hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä, joita tehdään tietynikäisille järvenpäälaisille. Hyvinvointia edistäville kotikäynneille etsitään fyysisesti ja psyykkisesti huonokuntoisia ikääntyneitä järvenpäälaisiä, jotta heidät saadaan ohjattua tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Palveluohjauksen asiakkaaksi voi myös tulla omaisen tai läheisen, kotihoidon, sosiaalitoimen tai muun henkilön yhteydenoton kautta tai ikääntyneen omasta pyynnöstä. Palveluohjauksesta myös tiedotetaan lähialueen senioriasuntojen asukkaille, palveluasumispaikkoja tiedusteleville sekä omaisille. Kun yhteydenotto palveluohjaajalle on tullut, sovitaan aika kartoittavalle kotikäynnille tai annetaan asiakkaalle puhelinohjausta. Jos palveluohjaus on enemmän neuvovaa ja ohjaavaa, kuten esimerkiksi asun-

tosihteerin puheille ohjaaminen, se yleensä hoidetaan puhelinohjauksena. Jos taas ilmenee, että asiakkaan palveluntarve on laajempi ja vaatii asiakkaan tilanteen kartoitusta, sovitaan asiakkaan kanssa aika kartoittavalle kotikäynnille. (Palveluohjausprosessi - Järvenpään kaupunki.)

Jos kartoittavalla kotikäynnillä ilmenee, että asiakkaalla on selkeästi tarve kotona selviytymistä tukeville palveluille, kuten esimerkiksi heikentynyt toimintakyky, hänelle tehdään palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaalle lähdetään hankkimaan tarvittavia palveluita. Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän omaisten kanssa sekä moniammatillisen tiimin ja verkostojen kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan tarpeen mukaan erilaisista yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista sekä erilaisista tuista ja etuuksista, jos esimerkiksi kriteerit kunnallisten palveluiden saamiseksi eivät täyty. Esimerkiksi, jos asiakkaan tulot menevät siivouspalvelujen saamiseksi asetettujen tulo-rajojen ylitse, asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta käyttää yksityisiä kotipalvelutuottajia kotitalousvähennyksen turvin. Asiakkaille tarjotaan myös informaatiota kotihoidosta, terveyspalveluista, asumispalveluista, etuuksista, kuntoutuksesta, vertaistuesta, harrastus- ja liikuntapalveluista, ystäväpalvelusta ja vapaaehtoispalvelusta. (Palveluohjausprosessi - Järvenpään kaupunki.)

Jos asiakas on tullut heikentyneen toimintakyvyn vuoksi palveluohjauksen asiakkaaksi, ja hänelle on myönnetty kunnallisia palveluita, hänen palvelutarpeitaan ja elämäntilannettaan seurataan jatkossa kotikäynnein sekä puhelinkontaktein. Palveluohjauksen päätyminen Järvenpään ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueella tapahtuu pääasiassa luonnollisen poistuman kautta. (Palveluohjausprosessi - Järvenpään kaupunki.)

6 Tiedonsaanti, itsemääräämisoikeus ja osallisuus

Ikäihmisten palveluoppaalla halutaan osaltaan tukea ikäihmisten itsenäistä omaehtoista elämää, onnistunutta ikääntymistä ja ikäihmisen roolia oman elämänsä asiantuntijana ja päätöksen tekijänä. Tiedonsaanti, itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat tässä prosessissa keskeisiä käsitteitä.

Jotta pystytään mahdollistamaan ikäihmisten asuminen kotona mahdollisimman pitkään, tarvitaan tietoa ja näkemystä siitä, millaista apua, tukea ja palveluita kunnalla on ikäihmisille tarjota. Ikäihmiset ja heidän omaisensa tarvitsevat tietoa ikääntyvien itsenäistä selviytymistä tukevasta paikallisesta palvelutarjonnasta niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorin osalta. Tärkeää on myös tarjota tietoa erilaisista lähi-, virkistys- ja kulttuuripalveluista, jotka on erityisesti suunnattu senioriväestölle. Tällä hetkellä tiedonsaannissa on puutteita, joten tarvitaan uusia kanavia ja keinoja, joilla välittää ja koota tietoja palveluista niin, että ne

ovat helposti asiakkaiden löydettävissä. (Rajaniemi & Sonkin 2003, 7, 60.) Palvelutarjonnasta saatu oikea-aikainen tieto on erittäin tärkeää ennaltaehkäisevässä mielessä (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 14).

THL (1326/2010, 20 §) määrää, että kuntien on järjestettävä ikäihmisille neuvontaa hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn edistämisestä ja ylläpitämisestä. KunL (365/1995, 29 §) mukaan kunnalla on velvollisuus tiedottaa vireillä olevista asioista ja niiden suunnittelusta asukkailleen. Kunnan on myös tiedotettava asukkailleen muun muassa siitä, mitä ikääntyneille tarkoitettuja palveluja ja toimintamahdollisuuksia on tarjolla, milloin ikäihminen on oikeutettu palveluun, mitkä ovat palveluiden myöntämiskriteerit ja miten ikäihminen pääsee palvelutarpeen arviointiin. Tiedottamisen välineitä kunnassa ovat esimerkiksi ennaltaehkäisevät kotikäynnit, neuvontapalvelut, palveluoppaat ja kunnan omat internetsivut. Osallisuutta lisääviä tiedonvaihdon foorumeita ovat myös yhteistyö järjestöjen, seurakuntien ja palvelutuottajien kanssa, eläkeläisneuvostot sekä asukasillat. Iäkkäiden kuntalaisten aktiivisen ja tasavertaisen osallisuuden takaaminen on voimavara kunnalle ja ikääntyneille itselleen – aktiivinen osallistuminen on onnistuneen ikääntymisen keskeinen osatekijä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 14-15.)

SHL:n (710/1982, 13 §) mukaan kunnalla on velvollisuus järjestää neuvontaa ja ohjausta sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden käyttämisestä sekä tiedottaa näitä koskevista asioista. Ikäihmiset omaisineen tarvitsevat neuvontaa ikääntymiseen, terveyteen, sosiaaliin ongelmiin sekä tuen ja palveluiden saatavuuteen ja hakemiseen liittyvissä asioissa (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 23). Jatkossa myös VPL (980/2012, 12 §) velvoittaa ikäihmisten hyvinvointia koskevien neuvontapalveluiden järjestämiseen.

Itsemääräämisoikeuden ja sen säilyttämisen voidaan sanoa olevan vanhustyön keskeisin eettinen periaate. Itsemääräämisoikeudella on yhteys yleiseen vanhuskäsitykseen ja edelleen ihmisarvoon. (Palomäki & Toikko 2007, 274.) Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ihmisen vapautta ja oikeutta toimia ja päättää omista asioistaan. Ikäihmisen itsemääräämisen toteutuminen luo velvoitteita ihmisiin ja ympäristöihin, joiden parissa hän elää. Ikääntyneellä on oikeus säilyttää itsemääräämisoikeutensa elämäntilanteestaan ja toimintakyvystään huolimatta. (Vallejo Medina & Vehviläinen & Haukka & Pyykkö & Kivelä 2006, 347.) Itsemääräämisoikeus toteutuu, kun ikäihminen pystyy tekemään elämästään tietoisia valintoja ja saa päätöksentekoa varten tarvitsemansa tiedon ja tuen. Ikääntyneen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää vahvistamalla ja tunnistamalla hänen voimavarojaan. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13.) Vanhustyöntekijät ovat ikäihmisten ”asianajajia” tukien iäkkäiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Ikäihmisten on saatava tarpeeksi tietoa mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista, jotta he voivat osallistua päätöksentekoon, ja heidän näkökulmansa on otettava huomioon myös monimutkaisissa ongelmatilanteissa. Ikäihmisillä on itsemääräämisoikeus siinä

missä muillakin aikuisilla, kun on kyse omasta elämästä, hoidosta ja palveluista. Tätä itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain lainsäädännössä määritellyissä tapauksissa. Ikääntyneiden toiveiden ja tahdon kuuleminen on erittäin tärkeää ja on osa hyvän hoidon perustaa. (Kivelä & Vaapio 2011, 18, 25, 235.) Haasteita itsemääräämisoikeuden toteutumiselle tuo esimerkiksi muistisairaus, jolloin ikäihminen ei välttämättä kykene ilmaisemaan tahtoaan. Tällöin ikääntyneen tahdon selville saamiseksi on tehtävä yhteistyötä ikääntyneen omaisten ja läheisten kanssa. (Vaarama & Ahonen 2002, 60.)

Osallisuudella tarkoitetaan yksilötasolla osallisuuden periaatteen näkyväksi tekemistä ikäihmisten palveluissa. Ikäihminen pystyy olemaan täysivaltainen yhteisönsä jäsen, kunhan hänen sosiaalista toimintakykyään ja sosiaalista yhteenkuuluvuuden tunnettaan vahvistetaan ja pidetään yllä. Laajemmassa merkityksessä osallisuus tarkoittaa ihmisen mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13.) On ikäihmisten hyvinvoinnin kannalta tärkeää, että he saavat päättää omaa elämäänsä koskevista asioista ja voivat aktiivisesti vaikuttaa heille tärkeisiin yhteiskunnallisiin asioihin ja ikääntyneitä koskevaan poliittiseen päätöksentekoon. Kokemuksellisuus ja tunne mukana olostaan kuuluvat osallisuuteen. (Koskinen 2007, 31.) Ahola ym. (2010, 93) ovat samaa mieltä siitä, että osallistumisella ja osallisuudella on myönteinen vaikutus ikäihmisten hyvinvointiin ja näkevät osallisuuden ja osallistumisen mielekkään ikääntymisen osatekijöinä. Osallisuus tarkoittaa mahdollisuutta osallistua yhteisön toimintoihin. Ikäihmisten osallistumista ja osallisuutta voidaan edistää siten, että päättäjät ja työntekijät ottavat huomioon ikäihmisten elämän kokonaisuutena ja pyrkivät järjestämään ikäihmisille mahdollisuuksia osallistua. (Kivelä & Vaapio 2011, 224.)

KunL:n (365/1995, 27 §) mukaan kuntalaisille ja palvelun käyttäjille on turvattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden suunnitteluun ja valmisteluun kunnassa. Osallistumista voidaan edistää esimerkiksi valitsemalla palveluiden käyttäjien edustajia kunnan päättäviin toimielimiin, tiedottamalla kunnan asioista, järjestämällä kuulemistilaisuuksia sekä selvittämällä kuntalaisten mielipiteitä ennen päätöstentekoa. VPL (980/2012, 11 §) säättää lisäksi, että kunnan on varmistettava ikäihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet asettamalla kuntaan vanhusneuvoston ja huolehtimalla sen toimintaedellytyksistä. Vanhusneuvosto on otettava mukaan, kun kunnassa aletaan tehdä VPL 5 §:n mukaista suunnitelmaa ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä kunnan ikäihmisten palveluiden riittävyyden ja laadun arviointiin, josta säädetään VPL 6 §:ssä. Vanhusneuvostolle on muutenkin annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan toimialojen toiminnan kehittämiseen sellaisissa asioissa, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön kannalta.

7 Ideasta oppaaksi

Opinnäytetyöprojektini alkoi opinnäytetyön aiheen hankinnalla. Tiedustelin Järvenpään kaupungilta helmikuussa 2012, löytyisikö heiltä aihe vanhustyöhön liittyvään opinnäytetyöhön. Maaliskuussa 2012 Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen esimiehet olivat keskustelleet aiheesta palaverissa, ja päätyneet siihen, että Järvenpään tarvitaan ikäihmisten palveluopas. Aihe opinnäytetyölle oli löytynyt. Tuotekehitysprosessi käynnistyy kehittämistarpeiden tunnistamisesta. Organisaatiossa selvitetään, onko olemassa ongelma tai tarve, joka vaatii ratkaisun. Kehittämistarpeen tunnistaminen lähtee sosiaali- ja terveysalalla usein liikkeelle asiakaskyselyistä tai -palautteesta. Näiden materiaalien analysointi kertoo organisaation kehittämistarpeet. Kehittämistarpeisiin lähdetään yleensä vastaamaan vanhaa palvelumootta parantamalla tai tuottamalla tarpeita vastaavaa uutta materiaalia tai tuotteita. (Jämsä & Manninen 2000, 29-30, 85.)

Tein oppaan valmistelussa yhteistyötä Järvenpään kaupungin Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen kanssa, erityisesti kotihoidon johtajan ja yhden palvelualueen palveluohjaajan kanssa, joka toimi yhteyshenkilönäni Järvenpäässä. Myöhemmin yhteistyöhön liittyi mukaan yksi kotihoidon tiimivastaavista, joka auttoi oppaan viimeistelyssä kommentoiden ja antaen palautetta oppaasta.

Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella kävi selväksi, että Järvenpään halutaan sähköinen ikäihmisten palveluopas, jonka kohderyhmänä ovat järvenpääläiset ikäihmiset ja heidän omaisensa. Oppaaseen haluttiin koota yksiin kansiin Järvenpäässä tarjolla olevat ikääntyneiden palvelut, jotta ikääntyneiden ja heidän omaistensa olisi helppo löytää tarvitsemansa tiedot. Mukaan haluttiin ottaa myös tietoa yksityisistä ja kolmannen sektorin palveluista sekä yleisistä ikääntyneille kuuluvista etuuksista. Sen lisäksi, että opas tulisi sähköisessä muodossa Järvenpään kaupungin internetsivuille, suunniteltiin, että oppaasta tehtäisiin myös tiivistetty haitarimallinen esite palveluohjaajien käyttöön asiakkaille jaettavaksi. Tavoitteena oli tuottaa palveluopas, joka on lukijan näkökulmasta helppolukuinen, selkeä ja ymmärrettävä, ja jossa tarvittava informaatio on esitetty napakasti. Oppaan tuli olla helposti päivitettävissä ja muokattavissa, koska tiedot muuttuvat ja vanhenevat nopeasti. Tämä oli yksi keskeisimmistä syistä, miksi palveluopas haluttiin sähköiseen muotoon eikä varsinaista painettua versiota lähdetty tekemään. Sosiaali- ja terveysalalla ollaan siirtymässä entistä enemmän sähköiseen tiedonvälitykseen, ja esimerkiksi asiakasneuvonnassa tarvittavat tiedot tai ohjausmateriaalit julkaistaan verkossa, koska sähköinen tiedonvälitys on taloudellinen tapa välittää tietoa. (Jämsä & Manninen 2000, 62).

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden kehittäminen etenee tuotekehityksen perusvaiheiden mukaan. Tuotekehittelyprosessin tavoitteet ja tuotokset määräytyvät hankekohtaisesti, mutta

jos päätös tietynlaisesta tuotteesta, sen ominaisuuksista ja sisällöstä on tehty jo prosessin alkuvaiheessa, pääpaino on tällöin tuotteen valmistamisessa. Tuotekehitysprosessissa on viisi vaihetta, jotka voivat olla myös päällekkäisiä. Ensimmäinen vaihe on kehittämistarpeen tunnistaminen. Sitä seuraa ideointivaihe, tuotteen hahmottelu ja kehittäminen ja lopuksi viimeistelyvaihe. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

7.1 Oppaan suunnittelu

Ikäihmisten palveluoppaan suunnitteluvaihe käynnistyi huhtikuussa 2012. Toimeksiannon saatua aloin etsimään ja tutkimaan muiden kuntien palveluoppaita internetissä. Perehtymällä muualla käytössä oleviin palveluoppaisiin sain paljon hyviä ideoita sekä kokonaisvaltaisen kuvan siitä, mitä muissa kunnissa oli pidetty tärkeinä asioina sisällyttää palveluoppaaseen. Otin muutamia mielenkiintoisia palveluoppaita itselleni talteen, jotta voisimme käydä niitä läpi palaverissa yhdessä toimeksiantajan kanssa ja pohtia millainen opas olisi sopivin Järvenpäähän. Sain myös yhteyshenkilöltäni Järvenpäästä nähtäväkseni vuonna 2010 aloitetun, mutta keskeneräiseksi jääneen palveluoppaan sisällysluettelon ideointia varten.

Toukokuussa 2012 olin mukana Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen viikkopalaverissa, jossa keskusteltiin siitä, millainen palveluopas Järvenpäähän halutaan, mitä se sisältäisi ja miltä se ulkoasultaan näyttäisi. Esittelin palaverissa muun muassa Iisalmen ikäihmisten palveluoppaan (2012), Seinäjoen kaupungin Vanhemman väen valintatalon ja Sodankylän kunnan palveluoppaan ikäihmisille (2011). Kävimme palveluoppaita läpi ja keskustelimme niiden hyvistä ja huonoista puolista. Ideavaihe käynnistyy, kun varmuus kehittämistarpeesta on saatu. Ideointiprosessissa etsitään vaihtoehtoja ja ratkaisuja kehittämistarpeeseen vastaamiseksi. Ideointivaiheessa voidaan käyttää esimerkiksi benchmarking-menetelmää, jossa verrataan organisaation omia tuotteita tai toimintatapoja toisten organisaation vastaaviin, ja niistä tunnustetaan menestys- tai laatutekijöitä. (Jämsä & Manninen 2000, 35, 37, 85.)

Palaverin osallistujat pitivät erityisesti Iisalmen palveluoppaasta, sen ulkoasusta piirroskuviineen ja sen aakkosjärjestyksessä olevasta sisällysluettelosta. Keskusteluissa nousi esiin, että oppaan tulisi olla helppolukuinen ja ymmärrettävä lukijan eli ikäihmisen näkökulmasta. Haluttiin, että tiedot esitetään tiiviisti ja napakasti, jotta oppaan koko ei kasva liian suureksi. Tekstin tulisi sisältää olennaiset avainasiat kustakin aiheesta ja yhteystiedot, joissa kerrotaan, mistä ikäihminen tai omainen saisi tarvitessaan hankittua lisäinformaatiota. Keskusteluissa tuli esille myös se, että oppaan kokoamisessa tulisi huomioida kaupungin ikäpolitiikan strategiset tavoitteet, joita ovat järvenpääläisten ikäihmisten hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja terveyden edistäminen ja turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen. Järvenpään visio on tarjota ikääntyneille turvallinen, toimintakykyinen ja virikkeellinen vanhuus osana yhteisöä. Lisäksi yksi Järvenpään vanhusstrategian kehittämislinjauksista on monipuolinen palve-

lutarjonta ikääntyneille ja näistä palveluista tiedottaminen palveluoppaan muodossa. Näillä toimilla halutaan lisätä ikäihmisten valintamahdollisuuksia. (Ikäihmisenä Järvenpäässä 2007, 3, 19-20, 24.) Nämä asiat mielessä pitäen lähdin hahmottelemaan oppaan ensimmäistä versiota.

Jämsän ja Mannisen (2000, 43-44) mukaan luonnosteluvaihe käynnistyy, kun päätös tuotteesta on tehty. Luonnosteluvaiheessa pohditaan sitä, mitkä tekijät ohjaavat ja vaikuttavat tuotteen suunnitteluun ja valmistamiseen. Tuotteen luonnostelu perustuu asiakasprofiilin laadintaan. Asiakasprofiilin tarkoituksena on selkeyttää ajatusta siitä, ketkä ovat suunniteltavan tuotteen ensisijaiset käyttäjät sekä miten kohderyhmä käyttää tuotetta ja hyöttyy siitä. Tehokas tuote on suunniteltu ottaen huomioon kohderyhmän tarpeet, kyvyt ja muut ominaisuudet.

Kesäkuussa alussa 2012 kävin oppaan sisällöstä ja ulkoasusta tarkentavia keskusteluja kotihoidon johtajan, palveluohjaajan ja Järvenpään kaupungin viestintäpäällikön kanssa. Esitin heille yhteisessä palaverissamme raakaversion palveluoppaasta, joka sisälsi aakkosellisen sisällysluettelon ja karkean hahmotelman sisällöstä.

Sisällysluettelo	
APTEEKKI.....	5
ASUMISPALVELUT	6
EDUNVALVONTA	6
ELÄKKEET.....	6
ELÄKKEENSAAJAN HOITOTUKI.....	6
ELÄKELÄISNEUVOSTO.....	6
HOITOVÄLINEET.....	6
HÄTÄTILANTEESSA	6
KELA	6
KIRJASTO	6
KOTIHOITO	6
KOTITALOUSVÄHENNYS.....	6
KULJETUSPALVELUT	6
LIIKUNTA	6
MIELENTERVEYSPALVELUT.....	6
MUISTIHOITAJA	6
OMAISHOIDONTUKI.....	6
PALVELUOHJAUS	7
PITKÄAIKAISHOITO.....	7
POTILASASIAMIES	7
PÄIHDEPALVELUT.....	7
(RINKULA).....	7
SETLEMENTTI LOUHELA.....	7
SEURAKUNTA	7
SIIVOUSPALVELUT	7
SOSIAALIASIAMIES.....	7
SOSIAALITYÖ.....	7
SPR.....	7
TERVEYDENHOITO.....	7
TOIMEENTULOTUKI.....	7
TURVAPUHELINPALVELU	7
VANHUSTEN PÄIVÄKOTI	7
VAPAAEHTOISTOIMINTA.....	7
VETERAANIT	8
YHDISTYSVERKOSTO	8

Kuva 1: Raakaversion sisällysluettelo

Palaverissa tultiin siihen tulokseen, että oppaan ensimmäisen version rakenne ei aiemmasta poiketen olekaan sitä, mitä Järvenpään halutaan. Koettiin, että vaikka tietojen järjestäminen oppaaseen aakkosjärjestyksessä oli aluksi tuntunut mielekkäältä tavalta esittää asiat, se ei viestinnällisestä näkökulmasta ollut parhain vaihtoehto. Oppaassa haluttiin painottaa eri asioita, kuten palveluohjausta ja palvelutarpeen arviointia. Näin ollen ei haluttu, että opas lähtisi liikkeelle aakkosjärjestyksessä, jolloin ensimmäisenä oppaassa esiteltäisiin apteekki-palvelut. Viestinnällisestä näkökulmasta tarkastellen tultiin siihen tulokseen, että on parempi lähteä liikkeelle tasoajattelusta ja ryhmitellä tieto aihepiireittäin pääotsikoiden alle. Näin otsikko kertoo selkeästi, mistä kyseinen oppaan osio tarjoaa tietoa. Ulkoasusta todettiin, että sen tulee noudattaa Järvenpään brändiä ja että oppaassa voisi olla kuvia elävöittämässä ilmettä. Tarkemmat linjaukset ulkoasusta jätettiin sovittavaksi myöhemmin.

Suunniteltaessa tuotetta organisaation tai toimintayksikön käyttöön on otettava huomioon tuotteen tyyliin ja sisältöön vaikuttavat organisaatiokohtaiset linjaukset. Organisaatiolla saattaa olla tiettyjä arvoja tai periaatteita, joiden mukaan valmistettava tuote on tehtävä. Nämä valinnat liittyvät organisaation julkikuvaan ja brändiin ja ovat osa organisaation palveluajastusta ja palveluiden markkinointia. Näitä linjauksia on myös julkisessa palvelujärjestelmässä ja ne vaikuttavat tuotteen hahmotteluvaiheessa tehtäviin valintoihin. Tuotteen kehittäminen etenee sen mukaan, mitä valintoja, vaihtoehtoja ja rajoituksia ollaan asiantuntijayhteistyössä tehty. Tuotekehittelyssä ensimmäinen työvaihe on tuotteen asiasisällön jäsentäminen, jonka jälkeen tuotteen tekeminen etenee tuotekohtaisia työvaiheita ja -menetelmiä käyttäen. Organisaatiot valitsevat yleensä itselleen omannäköisen visuaalisen linjan, jolla pyritään yhtenäistämään organisaation tuotevalikoimaa. Tuotteiden ulkoasun tyyli on olennainen osa organisaation imagoa. Nämä organisaatiokohtaiset linjaukset ulkoasusta sekä helpottavat että rajoittavat uusien tuotteiden tekemistä. (Jämsä & Manninen 2000, 49, 54, 57.) Vilkkä ja Airaksinen (2004, 53) tuovat myös esiin toimeksiantajan brändin ja tyylin merkityksen työlle. He kehottavat ottamaan selvää ennen suunnittelua toimeksiantajan typografisista ohjeistuksista ja tyyli-toiveista. Toimeksiantaja saattaa haluta esimerkiksi, että heidän logonsa tai organisaation värimaailma näkyvät valmiissa tuotteessa. Näistä tulee keskustella ja sopia toimeksiantajan kanssa.

Palaverissa keskustelimme myös aikatauluista ja alustavasti sovimme, että yrittäisin saada oppaan mahdollisimman valmiiksi syksyyn 2012 mennessä. Myöhemmin sähköpostikeskusteluissa toimeksiantajan kanssa toimeksiantaja esitti toiveen, että oppaasta olisi esiteltävä versio valmiina valtakunnallisella vanhusten viikolla lokakuussa 2012. Tällä aikataululla lähdin koamaan opasta.

7.2 Aineiston hankinta

Perehdyin Järvenpään kaupungin ikäihmisille tarkoitettuihin palveluihin ja palveluohjaukseen tehdessäni harjoittelua Järvenpäässä Ikäntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueella maaliskuulta toukokuulle 2012. Harjoittelu toimi hyvänä pohjustuksena opinnäytetyölleni ja kartoitin sen aikana kaupungin tarjoamien palveluiden lisäksi alueen yksityisen ja kolmannen sektorin ikäihmisille suunnattuja palveluita. Suurin osa palveluoppaan aineistosta on Järvenpään kaupungin omaa materiaalia heidän internetsivustoltaan, mutta mukana on myös tietoa, jonka olen hankkinut Ikäntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen työntekijöiltä sähköpostitse. Tiedot yleisistä valtakunnallisista ikäihmisten tuista ja etuuksista, kuten esimerkiksi Kelan tuista, on hankittu tukia myöntävien toimijoiden omilta internetsivuilta. Samoin tiedot Järvenpään alueen yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden palveluista on hankittu joko toimijoiden internetsivuilta, yhteyshenkilöltäni saamista esitteistä tai henkilökohtaisella yhteydenotolla kyseiseen tahoon.

Etsiessäni tietoa ja kootessani opasta pidin mielessäni oppaan kohderyhmän eli ikäihmiset ja mietin oppaan sisältöä heidän näkökulmastaan. Mietin, millaista tietoa tarvitsisin ja mitä haluaisin tietää ikäihmisten palveluista, jos olisin heidän asemassaan. Vanhustyön opintoni ja työkokemukseni ikäihmisten parissa auttoi minua hahmottamaan ikäihmisten tiedontarpeita paremmin. Samoin työharjoitteluni Järvenpään Ikäntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueella palveluohjauksessa tarjosi oivan käytännön näkökulman siihen, mitkä ovat yleisimmät ikäihmisten palveluista kysytyt asiat, ja mistä ikäihmiset Järvenpäässä haluavat ja tarvitsevat tietoa. Jämsä ja Manninen (2000, 47) suosittelevat tuotteen aiheeseen ja siitä tehtyyn tutkimustietoon perehtymistä luonnosteluvaiheessa. Perehtyminen teorian tietoon auttaa tämentämään asiakkaiden tarpeita ja erityispiirteitä sekä auttaa tuotteen asiasisällön selvittämisessä ja rajaamisessa.

7.3 Palveluoppaan kokoaminen

Tuotteen kehittäminen sisältää varsinaisen tekemisvaiheen ja etenee niiden vaihtoehtojen, rajausten ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti, jotka luonnosteluvaiheessa valittu. Kehittämisympäristössä myös palautteella on tärkeä osa, jotta tuotetta osataan muokata oikeaan suuntaan. Painotuotteen, kuten oppaan tai esitteen, suunnittelu etenee tuotekehityksen vaiheiden mukaan, mutta päätökset ja valinnat sisällöstä ja ulkoasusta tehdään varsinaisessa teko- vaiheessa. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 56, 85.)

Keskusteltuani toukokuussa 2012 palveluoppaan sisällöstä toimeksiantajan kanssa hahmottelin palveluoppaan rungon uudelleen ja aloin koota ja muokata tietoa oppaaseen aihepiireittäin. Tieto oli tarkoitus esittää napakasti, joten oli tärkeää miettiä, miten tieto rajataan ja esite-

tään. Mukana tuli olla asiakkaan kannalta oleellinen tieto helppolukuisessa ja selkeässä muodossa. Jämsän ja Mannisen (2000, 54-55) mukaan informaation välittämiseen käytettävissä tuotteissa, kuten oppaissa ja esitteissä, sisältö on kerrottava mahdollisimman tarkasti ja ymmärrettävästi, samalla kuitenkin huomioiden tuotteen kohderyhmän tiedontarve. On asetettava tiedon kohderyhmän asemaan ja tuotettava materiaalia heidän tiedontarpeistaan lähtien ja niitä vastaamaan.

Kokosin opasta kesän ja alkusyksyn ajan. Opas osoittautui suuritöisemmäksi kuin olin odottanut, eikä se valmistunut sitä tahtia, kuin olin olettanut sen valmistuvan. Oppaan teon aikana nousi esiin paljon kysymyksiä, muun muassa sisällöstä, joihin olisin kaivannut vastauksia. Huomasin, että opasta on hankala tehdä, jos siitä ei ole mahdollista saada palautetta prosessin aikana. Kesällä palautetta ei luonnollisestikaan ollut toimeksiantajalta mahdollista saada lomien vuoksi. Jämsän ja Mannisen (2000, 80) mukaan tuotekehittelyssä tarvitaan palautetta ja arviointia tuotteesta koko kehitysprosessin ajan. Näistä edellä mainituista syistä johtuen, en pysynyt alustavasti sovitussa aikataulussa.

Lähetin oppaan toisen version yhteyshenkilölleni Järvenpäähän kommentoitavaksi syyskuun puolivälissä. Toimeksiantajalla oli kuitenkin niin paljon kiireitä muun muassa valtakunnallisen vanhustenviikon pääjuhlan järjestämisessä, ettei heillä ollut siinä vaiheessa aikaa perehtyä oppaaseen tai kommentoida sitä. Jatkoin oppaan täydentämistä itsenäisesti ja lähetin aina päivitetyn version toimeksiantajalle pitääkseni heidät ajan tasalla oppaan edistymisestä. Toimeksiantajan kiireet kuitenkin jatkuivat. Järvenpään kaupunki oli aloittanut brändäyksen ja internetsivustonsa uudistustyön, joten toimeksiantajan voimavarat keskitettiin kaikilla vastuualueilla normaalien työtehtävien lisäksi täysin uudistamiseen ja uusien sisältöjen tuottamiseen internetsivustoa varten, joten palveluopas jäi odottamaan parempaa aikaa. Joulun alla sain sähköpostin yhteyshenkilöltäni, jossa ilmoitettiin, että palataan asiaan oppaan tiimoilta vuoden vaihteen jälkeen.

Tammikuussa 2013 olin toimeksiantajaan yhteydessä muutamaan otteeseen tiedustellen heidän tilannettaan ja aikataulujaan. Kerroin heille myös siitä, että olin saanut opinnoilleni jatkoaikaa kevätlukukauden 2013. Tämä tarkoitti sitä, että minun olisi saatava opinnäytetyöni valmiiksi kevään 2013 aikana, tarkemmin sanottuna huhtikuun 2013 loppuun mennessä. Tämä asetti oppaan valmistumiselle takarajan. Jatkoin edelleen oppaan itsenäistä työstämistä ja täydentämistä. Maaliskuussa saimme sovittua yhteisen palaveriajan, jolloin kokoonnuimme kotihoidon johtajan ja yhteyshenkilönä toimineen palveluohjaajan kanssa saman pöydän ääreen keskustelemaan palveluoppaasta.

Palveluopas, jota aloimme tarkastelemaan oli siihen mennessä ehtinyt muodostua melko laajaksi. Opas käsitti kaikkiaan 45 sivua ja pelkkä sisällysluettelo oli kolmesivuinen, sisältäen

otsikoita kolmella eri tasolla. Palaverissa tulimme siihen tulokseen, että oppaasta oli muutou-
tumassa liian laaja ja suuritöinen ylläpitää. Jos opas olisi sisältänyt tietoa kaupungin palve-
luista niin laajassa mittakaavassa, se olisi pitänyt kierrättää kaikilla oppaassa mukana olevilla
vastuualueilla tarkastettavana ja hyväksyttävänä. Tämä olisi johtanut siihen, että oppaan
valmistuminen olisi pitkittynyt liikaa ja pahimmassa tapauksessa opas ei olisi valmistunut
lainkaan. Teimme yhdessä päätöksen siitä, että haluamme tällä oppaalla keskittyä tuomaan
esiin juuri Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen tarjoamia palveluita. Näin
rajasimme oppaaseen tulevaa tiedon määrää ja sisältöä paremmin palvelemaan palvelualueen
asiakkaita. Poistimme oppaasta runsaasti palveluita, jotka eivät kuuluneet Ikääntyneiden ja
toimintarajoitteisten palvelualueelle. Kun tehdään tuotteita, jotka on tarkoitettu tiedon vä-
littämiseen, yleisiä ongelmia ovat asiasisällön valitseminen ja rajaaminen sekä sisällön määrä.
Sisällön valintaan vaikuttaa se, kenelle tietoa välitetään, missä tarkoituksessa ja missä laa-
juudessa. (Jämsä & Manninen 2000, 54-56.)

Keskusteluissa tuli esiin, että Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue on saanut
paljon yhteydenottoja esimerkiksi avosairaanhoidosta ja muilta yhteistyötahoilta, joissa käy
paljon ikääntyneitä asiakkaita. Näissä yhteydenotoissa on toivottu juuri Ikääntyneiden ja toi-
mintarajoitteisten palvelualueen palveluista informoivaa palveluopasta, jollainen kaupungissa
on aiemmin ollut, jotta työntekijät voivat neuvoa ikääntyneitä asiakkaitaan tarjolla olevista
palveluista. Myös palveluohjaaja tarvitsee oppaan työkäyttöön, koska häneltä kysytään päivit-
täin tietoja esimerkiksi Kelan etuuksista. Asiakkaiden taholta on niin ikään esitetty palvelu-
alueelle toiveita oppaasta. Ikääntyneet asiakkaat haluavat oppaan, josta voivat omassa rau-
hassa lukea ikäihmisten palveluista. Joulukuussa 2012 teetetty Kotihoidon asiakastytyväi-
syyskysely (2012) nosti esiin ikääntyneiden tiedontarpeen erityisesti vanhuspalveluista ja koti-
hoidon tukipalveluista. Sen lisäksi, että opasta oli paljon toivottu kuntalaisten ja yhteistyöta-
hojen puolelta, myös uusi VPL (980/2012) tuo voimaan astuessaan neuvontavelvoitteen kun-
nille, johon Järvenpään on vastattava.

Palaverissa keskusteltiin myös oppaan sisällysluettelon rungosta ja tekstin tyylistä. Koettiin,
että sisällysluettelon runko on liian monitasoinen ja sekava. Sitä tulisi yksinkertaistaa poista-
malla kolmannen tason otsikot kokonaan. Samoin tekstistä haluttiin poistaa jos-ilmaisuudet ja
muuttaa tekstin tyyliä suoraviivaisemmaksi - haluttiin että lukija voi kokea tekstin puhuttele-
van itseään sen sijaan, että tekstissä puhuttaisiin etäännyttävästi esimerkiksi ikääntyneistä
tai asiakkaista. Tekstin haluttiin olevan asiatyylisiä, mutta lähestyttävää.

Jämsän ja Mannisen (2000, 56-57) mukaan sosiaali- ja terveysalan tuotteiden, kuten esittei-
den ja oppaiden tavoitteena on informoida tuotteen käyttäjää. Tällöin tuotteen tekstityyliksi
valitaan asiatyyli. Tekstin ydinajatuksen on oltava niin selkeä ja ymmärrettävä, että se auke-
aa lukijalle ensimmäisellä lukukerralla. Kun teksti ja otsikot on jäsennelty ja muotoiltu hyvin,

ne selkeyttävät tekstin lukemista ja ydinajatuksen löytämistä. Teksti sisältää varsinaisen viestin lisäksi myös oheisviestintää. Tekstistä voi aistia ammattikunnan arvot ja ihmiskäsityksen – ne voi tunnistaa tekstin tyylistä, esimerkiksi puhuttelutavasta tai käskyjen ja kieltojen käytöstä. Nämä ratkaisut tekstissä voivat muuttaa viestin tarkoitusta sekä edistää tai estää viestin vastaanottamista, joten niiden valinnassa on oltava tarkkana. Myös Vilka & Airaksinen (2004, 51, 129) ottavat kantaa tuotteen tekstiosuuksiin. Heidän mukaansa tuotteen tekijän on otettava tekstejä laatiessaan huomioon kohderyhmä. Tekstit on suunniteltava ja muokattava sellaisiksi, että ne palvelevat kohderyhmää. Ilmaisun on palveltava tekstin sisältöä, tavoitetta ja viestintätilannetta. Huomionarvoisia seikkoja ovat esimerkiksi kohderyhmän ikä, asema, heidän tietämyksensä aiheesta sekä tuotteen käyttötarkoitus.

Palveluoppaan tekstin tiivistämiseen koettiin olevan tarvetta. Haluttiin, että tekstissä on vain oleellinen informoiva asia ja yhteystiedot, joissa kerrotaan, mitä kautta on mahdollista hankkia lisää tietoa. Samoin sovittiin, että oppaaseen otetaan yhteystietoihin työntekijöiden nimet mukaan pelkän tittelin sijaan. Alun perin nimiä ei ollut tarkoitus ottaa oppaaseen, koska ne ovat tietoja, jotka vanhenevat helposti ja vaativat päivitystä. Informaation muuttuminen ja vanheneminen on yleinen ongelma kaikissa tiedonvälittämiseen tarkoitetuissa tuotteissa (Jämsä & Manninen 2000, 54). Keskusteltiin niin ikään siitä, että oppaan tuli olla selkokielinen, selkeästi rakennettu ja tarpeeksi suurella fontilla, jotta ikäihmisten on helppo sitä lukea. Opas tulisi sähköisessä muodossa Järvenpään kaupungin internetsivuille, joten sen pitäisi olla helposti luettavassa ja tulostettavassa muodossa, niin ikäihmisiä, heidän omaisiaan kuin kaupungin työntekijöitäkin varten. Tulimme siihen tulokseen, että PDF-tiedosto olisi kevyt ja hyvin soveltuva julkaisumuoto oppaalle. Jämsä ja Manninen kirjoittavat (2000, 63) verkkosivuista ja niiden lukijaystävällisyydestä. Heidän mukaansa lukijaystävällisyyteen vaikuttaa sivujen pituus, rakenne sekä linkkien määrä. Yksinkertainen ja yhtenäinen tekstirakenne on paras ratkaisu. Linkkejä tulee käyttää tarkoituksenmukaisesti. Verkkosivuilla asiasisältöä voi elävöittää erilaisilla kuvilla, merkeillä ja väreillä. Verkkosivujen suunnittelussa tärkeää on tuotetun sisällön laatu, informaation saavutettavuus ja ymmärrettävyys sekä sivujen yhtenäisyys. Mielestäni samat asiat pätevät, kun suunnitellaan informaatiota tarjoavaa tuotetta sähköiseen muotoon. Tekemääni sähköiseen oppaaseen voi soveltaa sekä painotuotteelle että verkkosivuille asetettuja vaatimuksia, koska sähköinen opas on tuotteena näiden välimaastossa.

7.4 Viimeistelystä valmiiksi oppaaksi

Maaliskuun 2013 palaverin pohjalta tein muutoksia oppaaseen sekä päivitin ja tarkistin tietoja Järvenpään uusien internetsivujen auettua. Tämän jälkeen lähetin oppaan jälleen Järvenpään kommentoitavaksi.

SISÄLLYS

1	PALVELUOHJAUS	4
2	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI / KARTOITUS	4
3	APUA ARKEEN	5
3.1	Ateriointi	5
3.2	Tukipalvelut	6
3.3	Kuljetuspalvelu	11
3.4	Veteraanipalvelut	14
3.5	Omaishoito	16
3.6	Muistiasiat	17
4	VIRIKKEITÄ ARKEEN	18
4.1	Myllytien työ- ja toimintakeskus	18
4.2	Olohuoneet	20
4.3	Ikääntyneiden päivätoiminta	21
5	VETREYTTÄ ARKEEN	22
5.1	Liikunta	22
5.2	Fysioterapia	23
6	KOTIHOIDON HOIVA- JA HUOLENPITOPALVELUT / KOTIHOITO	24
6.1	Siivouspalvelun palveluseteli	25
6.2	Tilapäinen palveluseteli	25
7	TERVEYSPALVELUT	26
8	ASUMINEN	26
9	VAMMAISPALVELUT	28
10	TUET JA ETUUDET	29
10.1	Kelan etuudet	29
10.2	Veroetuuudet	31
10.3	Muita etuuksia	32
11	SOSIAALITYÖ JA OIKEUSPALVELUT	34
11.1	Sosiaalipalvelut	34
11.2	Sosiaaliasiamies	34
11.3	Talous- ja velkaneuvonta	35
11.4	Yleinen edunvalvonta	35
12	ELÄKELÄISNEUVOSTO	36

Kuva 2: Huhtikuun version sisällysluettelo alkuperäisellä järjestyksellä

Sain kaipaamaani palautetta ja muutosehdotuksia. Yksi muutosehdotuksista oli sisällön uudelleen järjestäminen, niin että yhtenäinen, looginen linja jatkuisi läpi työn. Järjestelin oppaan tiedot uudestaan niin, että palvelut esitellään kevyimmästä raskaimpaan. Jatkoisin oppaan muokkaamista lisäämällä toimeksiantajan toiveesta oppaaseen kuvia ja tarkistin tietojen paikkaansa pitävyyttä sähköpostein ja puhelimitse Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueen työntekijöiltä sekä yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoilta, jonka jälkeen lähetin oppaan viimeisen kerran toimeksiantajalle kommentoitavaksi.

SISÄLLYS	
1	PALVELUOHJAUS 4
2	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI..... 4
3	OMAEHTOINEN ELÄMÄ..... 5
3.1	Asuminen 5
3.2	Ateriointi..... 6
3.3	Liikunta..... 7
3.4	Palveluliikenne..... 9
3.5	Vapaa-aika..... 10
4	APUA ARKEEN 12
4.1	Kuljetuspalvelut..... 13
4.2	Muistiasiat..... 14
4.3	Omaishoito..... 15
4.4	Terveyspalvelut..... 16
4.5	Tukipalvelut..... 17
5	VETERAANIN JA SOTAINVALIDIEN PALVELUT 23
5.1	Veteraanipalvelut..... 23
5.2	Sotainvalidien palvelut..... 24
6	HOIVA- JA HUOLENPITOPALVELUT 25
6.1	Kotihoito..... 25
6.2	Siivouspalvelun palveluseteli..... 26
6.3	Tilapäinen palveluseteli..... 26
6.4	Kuntouttava päivätoiminta 27
7	PALVELUASUMINEN..... 27
8	VAMMAISPALVELUT..... 28
9	TUET JA ETUUDET 29
9.1	Kelan etuudet..... 30
9.2	Veroetuudet..... 31
9.3	Muita etuuksia..... 32
10	SOSIAALITYÖ..... 33
10.1	Sosiaalipalvelut..... 33
11	OIKEUSPALVELUT..... 33
11.1	Sosiaaliamies..... 33
11.2	Talous- ja velkaneuvonta..... 34
11.3	Yleinen edunvalvonta 34
12	ELÄKELÄISNEUVOSTO 35

Kuva 3: Valmiin oppaan sisällysluettelo

Toimeksiantaja oli tyytyväinen oppaan uuteen muotoon. Muutaman pienen korjauksen jälkeen palautin omalta osaltani valmiin oppaan toimeksiantajalle. Tuotteen viimeistely tehdään saadun palautteen tai käyttökokemusten perusteella ja sisältää yksityiskohtien viimeistelyn ja korjaamisen. Tuloksena saadaan käyttövalmis tuote. Viimeistelyvaiheeseen liittyy myös tuotteen markkinointi ja jakelun suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 81, 85.) Oppaan lopullinen viimeistely julkaisukuntoon, esimerkiksi kansikuvan ja johdannon viimeistely, ja muokkaaminen Järvenpään uuden ilmeen ja brändin mukaiseksi jäi toimeksiantajalle. Tähän ratkaisuun päädyttiin muun muassa siksi, että opinnäytetyöni palauttamisen takaraja oli niin lähellä. Näin mahdollistettiin se, että saisin opinnäytetyöni valmiiksi määräaikaan mennessä. Toimeksiantaja on toteuttanut oppaan laatimisen aikana lausuntokierroksen oppaasta organisaatiossaan tarpeelliseksi näkemässään laajuudessa. Opas julkaistaan Järvenpään kaupungin internetsivuilla toukokuun 2013 aikana ja siitä tiedotetaan internetsivujen ajankohtaista-osiossa.

Järvenpään Ikäihmisten palveluoppaassa on 37 sivua. Oppaan sisältö etenee omaehtoisen toiminnan tukemisesta ja kevyemmistä tukipalveluista raskaampiin palveluihin ja yleisiin ikäihmisten etuuksiin. Lopputuloksena oli ikäihmisille tarpeellista tietoa tarjoava, sähköisessä muodossa oleva, helposti päivitettävä palveluopas Järvenpään kaupungin käyttöön. Palveluopas on opinnäytetyön lopussa liitteenä (Liite 1).

8 Pohdinta

Onnistuin mielestäni vastaamaan opinnäytetyölle asettamiini tutkimuskysymyksiin. Teorialla perustelin palveluoppaan tarpeen ja hyödyllisyyden. Väestömme ikääntyy kovaa vauhtia ja kasvava iäkkäiden joukko tarvitsee tietoa heille saatavilla olevista ikäihmisten palveluista, tuista ja etuuksista. Ikääntyvät tarvitsevat monipuolista ja ajantasaista tietoa, joka mahdollistaa ja tukee itsenäistä päätöksentekoa, osallistumista, oman hyvinvoinnin edistämistä ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Hyvä palveluopas on sellainen, joka täyttää ikäihmisten tiedon- tarpeet.

Palveluopas täyttää mielestäni myös sille asetetut tavoitteet: oppaaseen on koottu ikäihmisille tarpeelliset tiedot Järvenpään kaupungin ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelu- alueelta sekä useimmiten kysytyistä yleisistä ikäihmisten tuista ja etuuksista. Oppaan sisältö on jäsennetty selkeiden pääotsikoiden alle ja oppaan sisältö etenee harkitussa järjestyksessä kevyistä tukimuodoista raskaampiin. Teksti on kirjoitettu asiakielellä, ja asiat on pyritty esittämään napakasti ja ymmärrettävästi. Opas on sähköisessä muodossa, jolloin sitä on helppo päivittää ja muokata tietojen muuttuessa.

8.1 Produktin arviointi

Opinnäytetyöni ajoitus osui oppaan osalta hankalaan ajankohtaan useastakin syystä. Aloitin oppaan tekemisen kesällä ajatellen, että minulla on paljon aikaa työstää opasta. Oletimme molemmat, minä sekä toimeksiantaja, että saisin oppaan tehtyä kesän aikana. En tullut otta- neeksi huomioon, kuinka tärkeää on saada palautetta toimeksiantajalta oppaan tekoprosessin aikana. Kesällä ei lomien vuoksi ollut mahdollista saada palautetta toimeksiantajalta, ja koin palautteen puutteen vaikeuttavan oppaan tekemistä. Tämä osaltaan vaikutti siihen, että en pysynyt alustavasti sovitussa aikataulussa. Syksyllä ilmantui uusi hidaste oppaan valmistumi- selle. Työn toimeksiantaja, Järvenpään kaupunki, oli alkanut uudistaa brändiään ja internet- sivustoaan, joten kaupungin työntekijöiden aika ja voimavarat keskitettiin tähän uudistamis- työhön. Näin ollen palveluoppaalle ja sen yhdessä työstämiselle sekä kommentoinnille ei riit- tänyt aikaa. Jouduin odottamaan parempaa aikaa puoli vuotta. Tästä johtuen oppaan ja opin- näytetyöni valmistuminen hidastui. Myös oppaan tekeminen jossain määrin vaikeutui. Tieto

vanheni oppaan aiemmissa versioissa, jotka olin lähettänyt kommentoitavaksi. Minun täytyi tarkistaa ja päivittää oppaan tiedot uudelleen, kun uudet internetsivut olivat auenneet helmikuun 2013 lopulla. Kun viimein pääsimme saman pöydän ääreen keskustelemaan oppaasta oli jo maaliskuu. Lopulta aikaa jäi vain puolitoista kuukautta saada opas ja opinnäytetyö valmiiksi, koska opinnoilleni myönnetty jatkoaika edellytti, että valmistun kesäkuussa 2013.

Ottaen huomioon oppaan tekoprosessin vaikeudet ja lopulta erittäin tiukan aikataulun, olen tyytyväinen tekemääni oppaaseen. Mielestäni opas vastaa niihin tavoitteisiin, jotka sille asetettiin, ja tarjoaa ikäihmisille heidän tarvitsemaansa tietoa palveluista ja siitä, mihin voi olla yhteydessä halutessaan palveluita tai lisäinformaatiota. Opas on mielestäni rakennettu loogisesti – se sisältää tietoa omaehtoista elämää tukevista aktiviteeteista ja palveluista ja etenee kohti raskaampia tukipalveluita. Oppaassa on myös mukana tietoa niistä yleisistä tuista ja etuuksista, joista palveluohjaajilta kysytään eniten, kuten esimerkiksi eläkkeensaajan hoitotuesta ja kotitalousvähennyksestä. Opas tulee olemaan kätevä työväline palveluohjaajille. He voivat tulostaa siitä asiakkaalle tarvittavat tiedot ja ottaa ne mukaansa kotikäynnille. Samoin omaisten tiedonhaku tulee helpottumaan oppaan myötä, kun tarvittavat tiedot ovat yksissä kansissa. Aina on kuitenkin parantamisen varaa. Palautteen hankkiminen kohderyhmältä olisi ollut hyödyllistä tekovaiheen aikana. Näin olisi varmistettu se, että opas todella vastaa kohderyhmän tarpeisiin. Oppaan ulkoasu olisi kaivannut myös hieman hiomista ja jäi keskeneräiseksi. Olisin halunnut saattaa oppaan tekoprosessin loppuun tältä osin yhdessä toimeksiantajan kanssa, mutta ajanpuutteen vuoksi oppaan ulkoasun viimeistely jäi toimeksiantajalle. Aloite tästä tuli toimeksiantajalta, koska he halusivat minun valmistuvan ajallaan. Lisäksi alun perin suunniteltu tiivistetty haitarimallinen esite palveluoppaasta jäi ajanpuutteen vuoksi tekemättä.

Itse koen, että sähköinen toteutustapa on onnistunut verrattuna painettuun oppaaseen, koska sähköinen opas on helpompi ja taloudellisempi pitää ajan tasalla kuin painettu opas. Painetun oppaan ongelma on siinä, että tieto ehtii usein vanhentua ennen kuin opas on ehtinyt edes jakoon. On kuitenkin tärkeää selvittää jatkossa, kuinka hyvin sähköinen opas tavoittaa ikäihmiset ja varmistaa, ettei kukaan jää tiedon ulkopuolelle. Palveluiden muuttumisen sähköiseen muotoon on tarkoitus helpottaa tiedonsaantia ja palveluiden löytämistä. Se ei saa lisätä ihmisten eriarvoisuutta yhteiskunnassa. Oletettavissa on, että tulevaisuudessa yhä suurempi joukko ikäihmisiä osaa ja haluaa käyttää tietoteknologiaa, joten on luonnollista, että palveluita halutaan suunnata verkkoon. On kuitenkin otettava huomioon, että ikäihmiset ovat yksilöitä, eivätkä yhtenäinen homogeeninen ryhmä. Edelleen tulee olemaan ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta pysty, halua tai osaa käyttää tietoteknologiaa ja sähköisiä palveluita. Heille on taattava mahdollisuudet tasa-arvoiseen palveluiden ja tiedon saantiin. Toimeksiantajan on huolehdittava myös siitä, että sähköinen opas pysyy ajan tasalla, ja valittava vastuhenkilö, joka pitää huolen oppaan säännöllisestä päivittämisestä.

Oppaasta saadun palautteen kerääminen ja analysointi jäävät jatkotutkimusaiheeksi, koska niitä ei ollut tähän työhön mahdollista sisällyttää. Oppaan sisältöä ja sen toimivuutta on hankala arvioida ilman käyttäjiltä, tässä tapauksessa ikäihmisiltä ja heidän omaisiltaan, saatua palautetta.

8.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli työläämpi ja aikaa vievämpi kuin olin odottanut. Opinnäytetyöprosessin aikana ilmeni yllättäviä hidasteita, jotka jatkuvan keskeneräisyyden ohella aiheuttivat minulle stressiä. Näiden asioiden kanssa piti oppia tulemaan toimeen. Aikataulutus, sen noudattaminen ja yhteisen ajan löytäminen toimeksiantajan kanssa oli hankalaa, koska oli otettava huomioon niin monta eri toimijaa ja heidän aikataulunsa. Yhteistyön myötä pääsin näkemään, miten kiireistä käytännön työelämä kuntasektorilla oikeasti on. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mielestäni yleisesti ottaen hyvin. Ongelmalliseksi koin toimeksiantajan kiireet, jotka olivat ymmärrettäviä, eikä niille voinut mitään. Tosin olisin toivonut, että yhteydenpito olisi kiireistä huolimatta ollut tiiviimpää – koin olevani syksyllä täysin pimennossa, koska en saanut toimeksiantajalta tietoa heidän ja palveluoppaan tilanteesta yhteydenototani huolimatta. Keväällä 2013 yhteydet toimivat kuitenkin mainiosti ja toimeksiantaja tuli vastaan oppaan viimeistelyssä, jotta saisin opinnäytetyöni ajoissa valmiiksi. Näin jälkeenkäin ajatellen minun olisi pitänyt hankkia opinnäytetyöni aihe aiemmin, varata enemmän aikaa opinnäytetyölleni ja aloittaa sen tekeminen aiemmin. Erityisesti teoriaosuuden tekeminen olisi pitänyt aloittaa aiemmin. Teoriaosuus jäi aluksi käytännön toteutuksen jalkoihin – oppaan tekeminen tuntui tärkeämmältä, koska tein sitä toimeksiantajana. Vaikka tiesin, mihin teoriaan perustan opinnäytetyöni ja palveluoppaan, olisi ollut hyödyllistä työstää teoriaa ja opasta rinnakkain, eikä jättää teorian kirjoittamista viimeiseksi. Sorruin tässä Vilkan ja Airaksisen (2004, 67) mukaan tyypilliseen virheeseen, jonka monet toiminnallisen opinnäytetyön tekijät ovat ennen minua tehneet ja töissään tuoneet esiin.

Yhdessä haasteeksi opinnäytetyöprosessissa nousi sosiaalialan vanhustyötä käsittelevä kirjallisuus – aineistoa oli niukasti ja se oli vanhaa. Alan kirjallisuus kaipaa ajantasaistamista etenkin nyt, kun vanhustyössä puhaltavat uudet tuulet uuden vanhuspalvelulain myötä. Vanhustyöstä kirjallisuutta tuntui yleisestikin ottaen olevan niukasti. Väestömme ikääntyy huimaa vauhtia, joten ammatillista kirjallisuutta tarvitaan lisää. Vanhustyön kirjallisuus, kuten tämän hetken vanhustyökin, on hyvin medikalisoitunutta – ikäihmisistä kirjoitetaan lääketieteellisestä ja hoidollisesta näkökulmasta. Tarvitaan enemmän aineistoa, joka on tuotettu sosiaalisista ja sosio-kulttuurisista näkökulmista. Myös englanninkielisen lähdemateriaalin löytäminen oli vaikeaa.

Oman mielenkiintoisen haasteen opinnäytetyölleni toi tämän hetkinen tilanne valtakunnallisessa ikäpolitiikassa. Olemme uuden ja vanhan rajamailla: käytössä ovat vielä vanhat laatusuosituksukset ja vanhustyön strategiat, mutta samalla ollaan uuden vanhuspalvelulain voimaan astumisen kynnyksellä. Opinnäytetyössäni jouduin tasapainottelemaan uuden ja vanhan välillä ja ottamaan molemmat huomioon rakentaessani työni teoreettista viitekehystä. Sain opinnäytetyöprosessin aikana myös hyvän kuvan kuntien byrokratiasta. Vaikka kuntien byrokraattinen luonne oli minulle entuudestaan tuttu, byrokratian jäykkyys käytännön työssä silti yllätti ja ihmetytti minua välillä. Huomasin pohtivani, onko kaikki tuo byrokraattisuus oikeasti tarpeellista vai voisiko joitain asioita tehdä helpommin ja yksinkertaisemmin.

8.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöni tuki mielestäni erittäin hyvin ammatillista kasvuani ja syvensi osaamistani vanhustyöstä. Tekemällä työni toimeksiantona opin paljon uutta palvelujärjestelmästä, ikäihmisten palveluista ja palveluohjauksesta, ja voin hyödyntää oppimaani tulevaisuudessa työelämässä. Pääsin näkemään, miten kunnissa tehdään moniammatillista yhteistyötä ja kuinka se sovitetaan yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Sain myös käytännön kokemusta työelämästä sektorilla, jonne aion tulevaisuudessa itsekkin työllistyä. Teorian myötä perehdyin syvemmin muun muassa valtakunnallisiin ikäpoliittisiin linjauksiin ja siihen, miten vanhustyö on kehittynyt Suomessa. Koen, että opinnäytetyöni syvensi myös näkemystäni siitä, millaista on olla ikäihminen nykyajan tietoyhteiskunnassa, ja mikä merkitys tiedolla ja sen saatavuudella on hyvän ikääntymisen, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kannalta. Käytännön työskentelystä opinnäytetyöprosessi osoitti huolellisen suunnittelun, aikataulutuksen ja johdonmukaisen työskentelyn tärkeyden projektityöskentelyssä. Uskon, että osaan tulevaisuudessa paremmin varautua mahdollisiin ongelmiin ja varata projektiin riittävästi aikaa ja resursseja.

Koen, että pystyin opinnäytetyölläni tarjoamaan konkreettista hyötyä ikäihmisille ja se oli yksi henkilökohtainen tavoitteeni tälle opinnäytetyölle. Tekemällä ikäihmisten palveluop-
 paan, osallistuin omalta osaltani ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseen yhteiskunnassa. Nykyinen ikäpolitiikka korostaa ikäihmisten hyvinvointia ja itsenäistä elämää kotona. Itseäni kiinnostaisi tulevaisuudessa tutkia esimerkiksi vanhusten yksinäisyyttä ja miten sitä olisi mahdollista lievittää esimerkiksi ystävätoiminnalla. Myös parisuhteen merkitys ikäihmisten toimintakyvylle olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe. Jään mielenkiinnolla seuraamaan, mitä uusi vanhuspalvelulaki tuo mukanaan yhteiskuntaamme ja vanhustyöhön. Muuttuuko ihmisten ja yhteiskunnan asenteet ikäihmisiä ja vanhustyötä kohtaan positiivisemmiksi ja lisääntyykö vanhustyön ja sitä tekevien ammattilaisten arvostus tulevaisuudessa?

8.4 Jatkotutkimusaiheita

Tämän opinnäytetyön pohjalta voi nostaa esiin muutamia jatkotutkimusaiheita. Ensimmäinen jatkotutkimusaihe on luonnollisesti ikäihmisten palveluoppaan kehittäminen. Kun palveluoppas on saatu käyttöön, on tärkeää selvittää ja analysoida palveluoppaan käyttäjien mielipiteitä oppaasta ja sen sisällöstä, sekä yleisesti käyttäjien arvioita käyttökokemuksista. Saadun palautteen pohjalta voidaan palveluopasta kehittää edelleen vastaamaan entistä paremmin oppaan kohderyhmän tarpeita. Tärkeää on myös huolehtia oppaan ylläpidosta ja päivittämisestä. Kuinka se tullaan järjestämään, kuka siitä huolehtii ja miten?

Ikäihmisten palveluoppaan pohjalta voidaan lähteä kehittämään vastaavanlaista opasta myös muille kunnan asiakasryhmille, kuten esimerkiksi lapsille ja nuorille, vammaisille sekä mielen-terveys- ja päihdeasiakkaille. Eri asiakasryhmien tarpeiden kartoitus voisi näin olla tarpeen.

Yleinen kartoitus ikäihmisten tiedonsaantitarpeista olisi hyödyllinen jatkotutkimusaihe. Tietyn aikavälein tehty selvitys siitä miten, mistä ja mitä kautta ikäihmiset saavat ja hankkivat tietonsa ikäihmisten palveluista ja etuuksista. Samalla voisi kartoittaa asiakkaiden toiveita tiedonsaantikeinoista ja tavoista. Saavuttaako tieto kaikki alueen ikäihmiset ja saavuttaako se heidät ajoissa? Näin voitaisiin selvittää onko kaupungin tiedotus ikäihmisten palveluista tarpeeksi tehokasta ja kuinka tiedotusta voitaisiin kehittää. Sähköisten palveluiden yleistyessä olisi myös syytä tutkia, kuinka voidaan taata ikäihmisten tiedonsaanti. Tulevaisuudessa on edelleen ihmisiä, jotka eivät osaa käyttää tietokonetta, jotka eivät pysty käyttämään, eivät halua käyttää tai eivät omista tietokonetta. Miten taataan ja varmistetaan, että myös nämä ihmiset saavat tarvitsemansa tiedon heille tärkeistä palveluista ja etuuksista, kun suuntaus on yhä enemmän sähköisessä tiedottamisessa ja asiointissa?

Palveluohjauksesta olisi mielenkiintoista tutkia palveluneuvonnan jalkautumisen mahdollisuuksia. Kuinka saataisiin palveluohjaus ja palveluneuvonta entistä lähemmäksi asiakkaita? Yksi esimerkki keskitetystä ja kynnyksettömästä palveluneuvontamallista on Laurea-Ammattikorkeakoulun Luotsi-palveluneuvola-hanke, jota toteutetaan yhteistyössä julkisen sektorin, yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa (ks. Mattila 2012). Luotsin soveltaminen Järvenpäähän olisi mielestäni hyvä jatkotutkimus- ja kehittämisaihe.

Lähteet

Painetut lähteet

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.

Eräsaari, L. 2007. Suuri kertomus palveluiden tarpeen kasvusta. Teoksessa Eräsaari, L. (toim.), Niittymäki, A. & Myllykoski, P. Vanhusten arjen tukena. Ylöjärvi: Nääsville, 13 -22.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, A. & Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS -kustannus, 113 -130.

Helin, S. 2002. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana. Teoksessa Heikkonen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 35 -67.

Hänninen, K. 2008. Palveluohjaus. Täsmäpalvelua ikäihmisille. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS -kustannus, 196 -219.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Jyrkämä, J. 2003. Ikääntyvä yhteiskunta ja vanhojen elinolot. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS -kustannus, 13 -21.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Kauppila, R.A. 2012. Ikäihmisen osa. Raportti ikäihmisten syrjinnästä ja huonosta hoidosta Suomessa. Tampere: Mediapinta.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A. & Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303 -322.

Kivelä, S-L. & Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Kohtaavatko tiedot, suositukset ja arkipäivän kokemukset toisensa ikääntyneiden ja vanhusten hoidossa ja palveluissa? Helsinki: Suomen Senioriliike.

Koskinen, S. 2007. Ikäihmisten asema Suomessa ja ikääntymisen käsityksiä. Teoksessa Tulva, T. & Uusitalo, I. & Harra, K. (toim.) Vanhuuden monet kasvot. Helsinki: OKKA -säätio, 18 -49.

Marjakangas, S. 2008. Resurssikeskustoiminnot. Teoksessa Aalto, S. & Marjakangas, S. Ikääntymisen resurssikeskusopas. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 2/2008. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto, 25 -79.

Mäensivu, V. 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71. Helsinki: KELA.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Paasivaara, L. & Nikkilä, J. & Voutilainen, P. 2002. Saumattomuus - palvelujen kirjosta yksilölliseksi kokonaisuudeksi. Teoksessa Voutilainen, P. & Vaarama, M. & Backman, K. & Paasivaara, L. & Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, U. H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 49 -58.

Palomäki, S-L. & Toikko, T. 2007. Tekemisen ja kohtaamisen ristiriita vanhustyössä. Teoksessa Seppänen, M. & Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS -kustannus, 271 -287.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Rajaniemi, J. & Sonkin, L. 2003. Ikäihmisten palvelutori. Neuvonta- ja verkkopalvelut kotona asumisen tueksi. Raportteja 4/2003. Helsinki: Ikäinstituutti.

Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2015 - kohti sosiaalisesti kestävä ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: profami.

Vaarama, M. & Ahonen, S. 2002. Sosiaalityö ikäihmisten parissa. Teoksessa Voutilainen, P. & Vaarama, M. & Backman, K. & Paasivaara, L. & Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, U. H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 59 -64.

Vallejo Medina, A. & Vehviläinen, S. & Haukka, U-M. & Pyykkö, V. & Kivelä, S-L. 2006. Vanhustenhoito. 1.painos. Helsinki: WSOY.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1. -2.painos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Ahola, P. & Arajärvi, P. & Kananoja, A. (toim.) 2010. Yhteiset vai ostetut? Sosiaalipalvelut hyvinvoinnin ja osallisuuden tuottajina. Kalevi Sorsa -säätiön julkaisuja 5/2010. Luettu 20.3.2013. <http://sorsafoundation.fi/files/2012/07/Yhteiset-vai-ostetut.pdf>

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. FinSoc Työpapereita 1/2005. Helsinki: Stakes. Luettu 12.1.2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76963/tp1_05.pdf?sequence=1

Iisalmen ikäihmisten palveluopas. 2012. Luettu 5.4.2012. <http://www.ylasavonsote.fi/gui/default/showattachment.asp?ID=9181&FpTextId=181>

Ikäihmisenä Järvenpäässä. Vanhustyön strategia v. 2007-2015. Luettu 14.3.2013. http://www.sivustot.jarvenpaa.fi/liitetiedostot/editori_materiaali/3110.pdf

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes. Luettu 13.1.2013. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Seurantatutkimusraportti. Luettu 7.4.2013. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf

Järvenpään kaupungin organisaatio. 2013. Luettu 2.4.2013. http://www.jarvenpaa.fi/sivu.tmpl?sivu_id=54;d=54

Järvenpään kaupunki. 2013. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue. Luettu 2.3.2013. http://www.jarvenpaa.fi/--Ik%C3%A4%C3%A4ntyneiden_ja_toimintarajoitteisten_palvelualue--/sivu.tmpl?sivu_id=5307

Mattila, E. 2012. Luotsi-palveluneuvontapiste uudistaa sektorimaista palveluverkkoa. TRIO-työnjakomalli ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämisessä. Luettu 23.4.2013.
[http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupGraphics/Eija%20Mattila_esitys_20121108.pdf/\\$file/Eija%20Mattila_esitys_20121108.pdf](http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupGraphics/Eija%20Mattila_esitys_20121108.pdf/$file/Eija%20Mattila_esitys_20121108.pdf)

Sodankylän kunta. 2011. Palveluopas ikäihmisille. Luettu 5.4.2012.
http://www.sodankyla.fi/media/ajankohtaista/sosiaali/vanhusten_palveluopas_2011-09-2014146.pdf

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystalouden strategia. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1 http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1550874

Sourbati, M. 2009. 'It could be useful, but not for me at the moment': older people, Internet access and e-public service provision. New Media & Society. Volume 11, Issue 7, 1083 -1100. Luettu 28.4.2013. <http://nms.sagepub.com/content/11/7/1083>

Suomen Kuntaliitto 2013. Kuntanavigaattori. Luettu 24.3.2013.
<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntanavigaattori/Sivut/default.aspx>

Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013. Luettu 28.4.2013.
<http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/ih2/111,112,113/3/3G/0/>

Tukea ja apua kotiin. 2013. Luettu 2.4.2013. http://www.jarvenpaa.fi/--Tukea_ja_apua_kotiin--/sivu.tmpl?sivu_id=5145

Seinäjoen kaupunki. Vanhemman väen valintatalo. Luettu 5.4.2012.
<http://www.seinajoki.fi/ikakeskus/index.htm>

Väestörakenne 2012. Vuoden 2012 väkiluvun kasvusta vieraskielisten osuus 87 prosenttia. Luettu 24.3.2013. http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001.fi.html

Julkaisemattomat lähteet

Ikäihmisten palveluita. 2012. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue. Tulostettu 4.4.2012.

Kotihoidon asiakastytytyväisyyskysely 2012. Luettu 26.3.2013.

Käyttösuunnitelmatastoisten tavoitteiden toteumat 2012. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten lautakunta 13.3.2013. Luettu 26.3.2013.

Palveluohjausprosessi. Järvenpään kaupunki. Tulostettu 4.4.2012.

Toimintakertomus 2012. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue. Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten lautakunta 13.3.2013. Luettu 26.3.2013.

Liitteet

Liite 1. Ikäihmisten palveluopas.....	1
---------------------------------------	---

Liite 1. Ikäihmisten palveluopas

IKÄIHMISTEN PALVELUOPAS

Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualue

SISÄLLYS

1	PALVELUOHJAUS	4
2	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	4
3	OMAEHTOINEN ELÄMÄ	5
3.1	Asuminen	5
3.2	Ateriointi	6
3.3	Liikunta	7
3.4	Palveluliikenne	9
3.5	Vapaa-aika.....	10
4	APUA ARKEEN	12
4.1	Kuljetuspalvelut	13
4.2	Muistiasiat	14
4.3	Omaishoito.....	15
4.4	Terveyspalvelut	16
4.5	Tukipalvelut.....	17
5	VETERAANIEEN JA SOTAINVALIDIEEN PALVELUT	23
5.1	Veteraanipalvelut	23
5.2	Sotainvalidieen palvelut.....	24
6	HOIVA- JA HUOLENPITOPALVELUT	25
6.1	Kotihoito	25
6.2	Siivouspalvelun palveluseteli.....	26
6.3	Tilapäinen palveluseteli	26
6.4	Kuntouttava päivätoiminta	27
7	PALVELUASUMINEN	27
8	VAMMAISPALVELUT	28
9	TUET JA ETUUDET.....	29
9.1	Kelan etuudet.....	30
9.2	Veroetuudet	31
9.3	Muita etuuksia	32
10	SOSIAALITYÖ	33
10.1	Sosiaalipalvelut	33
11	OIKEUSPALVELUT	33
11.1	Sosiaaliasiamies	33
11.2	Talous- ja velkaneuvonta.....	34
11.3	Yleinen edunvalvonta	34
12	ELÄKELÄISNEUVOSTO.....	35

LUKIJALLE

Tämä palveluopas on tehty järvenpääläisiä ikäihmisiä ja heidän omaisiaan varten, tarjoamaan tarpeellista ja ajankohtaista tietoa ikääntyvien palveluista Järvenpäässä. Op-
paalla halutaan tukea ikääntyvien osallisuutta yhteiskunnassa, palvelujärjestelmässä ja omaa elämää koskevissa päätöksissä.

1 PALVELUOHJAUS



Palveluohjauksen tavoitteena on tukea ikäihmisten selviytymistä omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palveluohjaaja auttaa ja neuvoo palveluihin ja sosiaaliapuun liittyvissä kysymyksissä. Palveluohjaaja kartoittaa tilanteen kotikäynnillä ja ohjaa tarvittaessa palveluiden ja etuuksien piiriin. Ensikontakti tapahtuu soittamalla palveluohjaajalle.

Palveluohjaus on tarkoitettu järvenpäälaisille ikäihmisille ja se on maksutonta.

Yhteystiedot:

Palveluohjaaja Päivi Mänkärä puh. 040 315 3226, ma - to klo 12 – 13.

Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

2 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Kotihoidosta tehdään palvelutarpeen arviointikäyntejä, joilla kartoitetaan asiakkaan selviytymistä päivittäisistä toiminnoista. Arviointikäynnillä annetaan tietoa kotihoidon palveluista sekä muista asumista tukevista palveluista. Hoitotyön esimies arvioi ensikontaktin perusteella onko kotikäynti tarpeen vai voidaanko palvelutarpeen arviointi ja ohjaus tehdä puhelimitse – aina ei tarvita kotikäyntiä.

Kiireettömissä tapauksissa kaikilla 75-vuotta täyttäneillä on oikeus päästä sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin määräajassa. Sosiaalipalveluja myönnetään yksilöllisen pal-

velutarpeen arvioinnin perusteella ja palvelujen tarve arvioidaan kiireettömissä tapauksissa 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta kuntaan. Palvelutarpeen arviointi määräajassa koskee henkilöitä, jotka eivät vielä ole sosiaalipalvelujen piirissä sekä henkilöitä, jotka ovat palvelujen piirissä mutta joiden palvelun tarve on muuttunut.

Kotihoito tekee ikäihmisten palvelutarpeen arviointia koskien

- sosiaalihuoltolain mukaisia kotiin annettavia palveluja
- omaishoidon tukea
- muistiasiakkaita

Kotihoidon hoitotyön esimies tekee päätöksen kunnan antamista sosiaalipalveluista.

Yhteystiedot ja yhteydenotot arkisin klo 8-16:

Kotihoidon hoitotyön esimies

Pirkko Toivanen

p. 040 315 3351

Lisätietoja: [Sosiaalihuoltolaki](#), [STM Palvelutarpeen arviointi määräajassa](#)

3 OMAEHTOINEN ELÄMÄ



3.1 Asuminen

Järvenpään kaupungilla on noin 1900 vuokra-asuntoa. Asuntoja haetaan Järvenpään Mestariasunnot Oy:n kautta.

Järvenpään Mestariasunnot Oy

Mannilantie 43, 2.krs, 04400 Järvenpää, puh. (09) 279 8340, www.mestariasunnot.fi

Muita asumisvaihtoehtoja (arava- ja korkotukiasuntoja) Järvenpäässä:

VVO-kotikeskus

Myllytie 1A, 4.krs, 04410 Järvenpää, puh. 020 508 4100, www.vvo.fi

Sato Oyj

Mikonkatu 7, 00100 Helsinki, puh. 020 134 4344, www.sato.fi

YH-Kodit Oy

Torikatu 2, 05800 Hyvinkää, puh. 020 177 4668, www.oveniaisannointi.fi

Ilmarinen, Ovenia Oy

Valimotie 27, 00380 Helsinki, puh. 020 130 20

Tapiola, Realia Asuntovuokraus, puh. 040 823 3492

Vapaarahoitteisia vuokra-asuntoja Järvenpäässä:

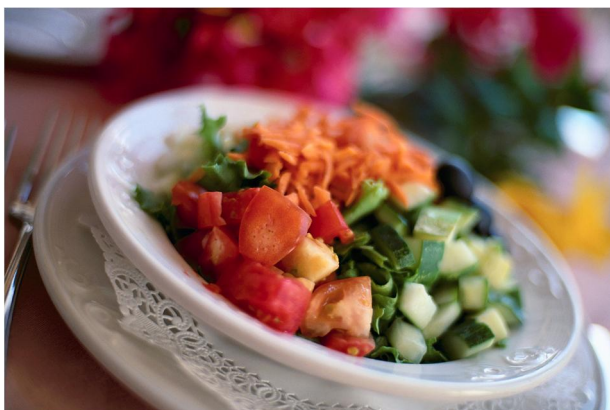
Eläke-Fennia

Haku: Newsec Oy, puh. 020 7420 400, www.newsec.fi

Suomen Laatuasunnot Oy

Haku: Realia Asuntovuokraus, www.realiamanagement.fi

3.2 Ateriointi



Myllytien työ- ja toimintakeskus, Lounaskahvila Cooperin kulma

Myllytie 11, 04410 Järvenpää puh. 040 315 2135

- Aamiainen ma – pe klo 8-10
- Linjastolounas ma - to klo 10.30 – 13, pe klo 10.30 – 12.30
- Keittolounas ma – to klo 10.30 – 13.30 ja pe klo 10.30 – 12.30

Eläkeläiskortilla saa linjastolounaan alennettuun hintaan.

Kivipuisto

Sorronrinne 9, 04410 Järvenpää

Lounas ma - su klo 11.30 – 12.30

Asiakaskorttiin oikeutetut järvenpääläiset eläkeläiset ja vammaiset ovat oikeutettuja erikoishinnoiteltuihin aterioihin.

Asiakaskortteja saa Kivipuiston toimistosta arkisin klo 9 – 14.

Lisätietoja aterioinnista: [Kivipuisto, puh. 046 852 3009, Blue Service Partners Oy](#)

Kirkkopiha

Yhteiskouluntie 8, 04400 Järvenpää

Lounas on tarjolla klo 11-12.

Kirkkopihan ateriapalvelut tuottaa Blue Service Partners Oy.

Lisätietoja aterioinnista: [Kirkkopiha](#) puh. 044 710 9572, [Blue Service Oy](#)

3.3 Liikunta



Ohjattua liikuntatoimintaa ikäihmisille järjestävät Järvenpään kaupungin liikuntapalvelut, fysioterapia, Järvenpään opisto, yksityiset fysikaaliset hoitolaitokset ja liikunta-alan yritykset sekä eläkeläisyhdistykset, urheiluseurat ja kansalaisjärjestöt.

Järvenpään kaupungin liikuntapalvelut

Järvenpään kaupungin liikuntapalvelut järjestää kuntoliikuntaa, kuntosalitoimintaa, vesivoimistelua sekä omia liikuntaryhmiä ikäihmisille ja erityisryhmille.

Lisätietoa kaupungin liikuntapalveluiden järjestämisestä liikuntaryhmistä ja niihin ilmoittautumisesta:

Vapaa-aika- ja osaamiskeskus, Mannilantie 4, puh. 09 2719 2498, liikunta@jarvenpaa.fi

Avoinna: ma – ke klo 12 – 16 ja to klo 12 – 18, pe suljettu

Liikuntapalveluiden kurssitarjontaan voi tutustua Vapaa-aika- ja harrastuspalveluiden kausiesitteestä joka löytyy kaupungin internetsivuilta, ja joka jaetaan kotiin syksyllä ja keväällä.

Kauden 2012-2013 [kurssitarjonta](#)

Liikuntakeskus Piironen

Lukionkatu 3, 04410 Järvenpää, puh. 040 315 2507

Liikuntakeskus Piironen tarjoaa eläkeläisille ja erityisryhmille (esim. liikuntarajoitteiset, diabeetikot jne.) tarkoitettuja vapaaharjoitteluvuoroja kuntosalille. Vapaaharjoitteluvuorot ovat valvottuja, mutta vuoroilla ei ole ohjausta. Asiakkaalla/ Osallistujalla on oltava eläkeläiskortti, eläkeläisten uintikortti tai todistus vammasta tai sairaudesta.

Vuorot ovat maksuttomia 70 vuotta täyttäneille järvenpäälaisille. Muut voivat ostaa 15 kerran lippuvihkon hintaan 30e. Lippuvihkoja voi ostaa Vapaa-aika- ja osaamiskeskuksesta tai teknisen toimialan palvelupisteestä.

Vapaa-aika- ja osaamiskeskus

Mannilantie 4, 04400 Järvenpää, puh. (09) 2719 2498, liikunta@jarvenpaa.fi

Ma - Ke 12 – 16, To 12-18, Pe suljettu

Tekninen keskus (Seutulantie 12, 04400 Järvenpää)

Ma - Ke 9 – 14.30, To 9 – 17.30, Pe 8 – 12

Uimahalli

Järvenpääläiset eläkeläiset voivat käydä uimassa **ilmaiseksi arkisin klo 8 – 13 eläkeläisten uintikortilla**. Kortti maksaa 5 euroa ja on voimassa 5 vuotta. Kortti myönnetään hakemuksen perusteella. Hakemuslomakkeita saa uimahallin palvelupisteestä. Uintikortin voi lunastaa uimahallin palvelupisteestä noin viikon kuluttua hakemuksen jättämisestä.

Eläkeläisten uintikortti oikeuttaa myös liikuntakeskus Pirosen kuntosalin vapaaharjoitteluun tarkoitetun lippuvihkon ostoon. Kortti EI oikeuta uimahallin kuntosalin ilmaiskäyttöön.

Yhteystiedot: Seutulantie 17, Järvenpää, puh. (09) 2719 2510

3.4 Palveluliikenne



Kutsuohjattu palveluliikenne palvelee Järvenpään kaupungin alueella **kahdella bussilla**. Se on tarkoitettu kaikille, erityisesti ikääntyneille ja liikuntaesteisille. Palvelubussit ovat 22-paikkaisia **matalalattiabusseja**, joihin pääsee vaikeuksitta myös pyörätuolilla.

Aikataulu

Palvelubussi liikennöi arkisin **ma - pe klo 9 - 15**. Kutsujoukkoliikenteen aikataulupisteeltä voi nousta kyytiin ilman erillistä kyytitilausta. Pysäkki sijaitsee Myllytien työ- ja toimintakeskuksen vieressä Polvipolulla.

Palvelubussi lähtee pysäkiltä tasatunnein: klo 9, 10, 11, 12, 13 ja 14. Muuten autot liikkuvat etukäteen tehdyistä tilauksista muodostuvien reittien mukaan.

Hinta

Matkan hinta on sama kuin Järvenpään paikallisliikenteessä. Sen voi maksaa käteisellä tai kaikilla paikallisliikenteessä käyvillä lipputuotteilla, joita myy Matkahuolto.

Tilaaminen

Tilaukset tehdään suoraan bussin matkapuhelinnumeroon ja noutopaikasta sovitaan kuljettajan kanssa. Palvelubussin voi tilata lähimmälle kutsujoukkoliikenteen pysäkillä tai aikataulun salliessa jopa ovelta ovelle. Kullakin pysäkillä on nimi ja numero, jotka ilmoitetaan kuljettajalle.

Kuljetus tilataan soittamalla bussin kuljettajalle numeroon 040 843 8075 (lähdöt pohjoiselta alueelta) tai 040 843 8797 (lähdöt eteläiseltä alueelta) vähintään tuntia ennen suunniteltua lähtöä. Aamulähdöt klo 9 – 10 välisenä aikana tulee kuitenkin tilata jo edellisenä päivänä klo 15 mennessä.

3.5 Vapaa-aika

Ideakahvila

Ideakahvila on kaupungin järjestämä kaikille avoin tilaisuus, jossa keskustellaan erilaisista ajankohtaisista tai muuten kiinnostavista teemoista kaupungin työntekijän johdolla. Kahvila kokoontuu kerran kuukaudessa Myllytien työ- ja toimintakeskuksessa. Ideakahvilan toiminnasta ilmoitetaan paikallislehdissä.

Keskiviikkokerho

[Keskiviikkokerho](#) on Järvenpään Myllytien Työ- ja toimintakeskuksessa keskiviikkoisin klo 10-12 kokoontuva avoin ja maksuton ryhmä. Ryhmä tarjoaa senioreille mahdollisuuden kokoontua yhteen keskustelemaan, olemaan ja tekemään yhdessä.

Kerhon ohjaajina toimivat vaihtuvat vapaaehtoiset, jotka suunnittelevat kerhon sisältöä yhdessä kerholaisten kanssa. Kerhoon ei tarvitse ilmoittautua etukäteen.

Kerhon toiminnassa ovat mukana Järvenpään kaupungin kotihoito, Setlementti Louhelan Rinkula, Keski-Uudenmaan omaishoitajat ja läheiset sekä Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto.

Kerhon viikko-ohjelmasta ilmoitetaan paikallislehdissä.

Lisätietoja: Yhdistysverkoston projektityöntekijä, puh. 045 129 7029.

Myllytien työ- ja toimintakeskus

Myllytien työ- ja toimintakeskus on kaikille avoin kohtaamispaikka kaupungin keskustassa. Toimintaa (mm. kerhoja, liikuntaa, kudontaa, askartelua jne.) järjestetään ja kehitetään vapaaehtoisten, järjestöjen ja Järvenpään kaupungin yhteistyönä. Toimintakeskuksessa on mahdollisuus ruokailuun, yhdessäoloon, harrastamiseen, juhliin ja kokouksiin.

Avoinna: ma - to klo 8 - 15.30 ja pe klo 8 – 14

Lisätietoja Myllytien työ- ja toimintakeskuksen tapahtumista ja viikko-ohjelmasta saa kaupungin [internetsivuilta](#) tai Myllytien neuvonnasta.

Yhteystiedot: Myllytie 11, 04410 Järvenpää, neuvonta puh. 040 315 2125

Olohuoneet

Järvenpäässä ja Keravalla toimivan olohuoneverkoston tavoitteena on tarjota mahdollisuuksia toisten ihmisten kohtaamiseen, monipuoliseen toimintaan ja yhdessäoloon.

Olohuoneet ovat kaikille avoimia kohtaamisen paikkoja, joissa voi juoda kupin kahvia, lukea lehtiä, käyttää internetiä tai osallistua erilaisiin ryhmiin, esimerkiksi musiikin, kädentaitojen, liikunnan ja kirjallisuuden parissa. Toimintaa rakennetaan kävijöiden toiveiden ja tarpeiden pohjalta.



Olohuoneiden aukioloajat ja yhteystiedot

[RINKULAN](#) olohuone on Setlementti Louhelan ylläpitämä kaikille avoin kohtaamispaikka. Olohuone on avoinna ma – pe klo 10 – 14.

Yhteystiedot: Louhelankuja 1, Järvenpää puh. (09) 280 957, rinkula@setlementtilouhela.fi

[JAMPAN ALUETUVAN](#) olohuonetta ylläpitää Setlementti Louhela. Olohuone on kaikille avoin kohtaamispaikka ja on avoinna ma – pe klo 10 – 14.

Yhteystiedot: Haltianpolku 1, Järvenpää, puh. 040 315 2526, aluetupa@gmail.com

[SAHAN KOULUN OLOHUONE](#) on Keski-Uudenmaan Yhdistysverkoston ylläpitämä ja kaikille avoin. Olohuone on avoinna ti – to klo 10 – 14.

Yhteystiedot: Puistotie 83, Järvenpää, puh. 045 129 7029 ja 045 891 7866.

Lisätietoja Olohuoneverkostosta www.olohuoneverkosto.yhdistysavain.fi

Projektikoordinaattori Pirjo Heikkilä, Setlementti Louhela ry, puh. 050 3623 261, pirjo.heikkila@setlementtilouhela.fi, Louhelankuja 3 B, 04400 Järvenpää

Virikekerho

Virikekerho on kaikille ikäihmisille suunnattu avoin kerho. Tapaamiset tiistaisin klo 13 – 15 Myllytien Työ- ja toimintakeskuksen Kulmakabinetissa osoitteessa Myllytie 11, 04410 Järvenpää. Kerho on maksuton eikä kerhoon tarvitse ilmoittautua. Virikekerhossa ovat mukana Järvenpään kaupungin kotihoito ja Järvenpään teatteri.

Kerhon viikko-ohjelmasta ilmoitetaan paikallislehdissä.

Lisätietoja: Järvenpään kaupungin kotihoito, puh. 040 315 2067

4 APUA ARKEEN



4.1 Kuljetuspalvelut

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävät kuljetuspalvelut

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on kotona selviytymistä tukeva palvelumuoto, jonka tarkoituksena on edistää, ylläpitää ja tukea asiakkaan toimintamahdollisuuksia. Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteena on alentunut toimintakyky ja bruttotulot kuukaudessa. Tulorajat ovat 1100€/ kk yhden hengen taloudessa ja 1800€/kk kahden hengen taloudessa.

Järvenpäässä sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään enintään kahdeksan matkaa kuukaudessa. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu Järvenpään kaupungin alueella asioimis- ja virkistysmatkoihin. Kuljetuspalvelupäätökset ovat voimassa toistaiseksi.

Kuljetuspalvelua haetaan lomakkeella, joka löytyy Järvenpään kaupungin kotisivuilta: [Lomakkeet](#) (Asioi ja vaikuta - Kotihoito – Kuljetuspalveluhakemus) Hakemukseen on liitettävä lääkärinlausunto, jossa on yksityiskohtainen kuvaus liikunta- ja toimintakyvystäsi.

Matkat tilataan Lähitaksista, jolla on kuljetuspalveluasiakkaille oma tilausnumero. Lähitaksista tilataan sekä invataksit että tavalliset taksit.

Lisätietoja:

Palveluohjaaja Päivi Mänkärä puh. 040 315 3226, ma – to 12-13

Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on tarkoitettu vaikeavammaisille henkilöille ja on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista auttava palvelu. Kuljetuspalveluilla turvataan vaikeimmin vammaisille henkilöille kohtuulliset liikkumismahdollisuudet samoin kustannuksin kuin muille kansalaisille. Vammaispalveluasetuksen mukaan kuljetuspalveluihin ja niihin liittyviin saattajapalveluihin kuuluvat vaikeavammaisen henkilön tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset, jotka

liittyvät työssä käymiseen, opiskeluun, asioimiseen, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, virkistykseen tai muuhun vastaavaan syyhyn.

Lisätietoja:

Järvenpään kaupunki, Vammaispalvelut, Myllytie 11, 04410 Järvenpää

Puh. (09) 27 191 (vaihde)

Sosiaalityöntekijä Hanna Ahlström (asiakkaat A-M, sukunimen ensimmäinen kirjain)

Puh. 040 315 2779, ma – to klo 10 – 11.

Sosiaalityöntekijä Liisa Eliasson-Tapio (asiakkaat N-Ö, sukunimen ensimmäinen kirjain), puh. 040 315 2394, ma – ke klo 10 – 11.

Toimistosihteeri Maaret Kuusinen, puh. 040 315 2607, ma klo 9 – 11, ti klo 10 – 11, ke-to klo 9 – 11.

Toimistosihteeri Sirkku Lempinen, puh. 040 315 2384, ma klo 9 – 11, ti klo 10 – 11, ke-klo 9 – 11.

[Vammaispalvelujen käsikirja](#)

4.2 Muistiasiat

Muistihoitaja

Muistihoitajan työn tavoitteena on muistihäiriöiden ja dementoivien sairauksien varhainen tunnistaminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ohjaus.

Muistihoitajaan voi ottaa yhteyttä, jos on huolissaan omasta tai läheisensä muistin heikkenemisestä.

Yhteystiedot: Muistihoitaja Anneli Ylönen, puh. 040 315 3264, Myllytien terveysasema, Myllytie 15.

Muistikoordinaattori

Muistikoordinaattoriin voi ottaa yhteyttä, kun sinulla tai läheiselläsi on diagnosoitu muistisairaus. Muistikoordinaattori ohjaa ja neuvoo kotona asuvaa asiakasta ja läheistä muistisairauteen liittyvissä kysymyksissä.

Yhteystiedot: Muistikoordinaattori Sanna Viljanen, puh. 040 315 2067, Myllytien Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04410 Järvenpää.

Keski-Uudenmaan muistiyhdistys

[Keski-Uudenmaan muistiyhdistys](#) on Muistiliitto ry:n jäsenyhdistys.

Yhteystiedot: Puheenjohtaja Terhikki Koskinen, puh. 040 549 1046

Muistikahvila Pihlajanmarja

Muistikahvila Pihlajanmarja kokoontuu Myllytien Työ- ja toimintakeskuksen Kulmakabinettissa kerran kuussa. Keväällä 2013 kokoonnutaan aina kuukauden kolmantena torstaina klo 14 - 16. Kahvilassa keskustellaan muistiin, ikääntymiseen ja muihin elämään liittyvistä aiheista.

Osoite: Myllytie 11, 04410 Järvenpää

Lisätietoja: Keski-Uudenmaan muistiyhdistys (www.k-udementiayhdistys.net)

Puheenjohtaja Terhikki Koskinen, puh. 040 549 1046, terhikki.koskinen@kolumbus.fi

4.3 Omaishoito



Omaishoito on ikääntyneen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon järjestämistä niin, että kunta tekee hoidosta sopimuksen omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

Omaishoitoa voi hakea, kun

- hoito on ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin sitovaa

- hoito on henkilökohtaiseen hoitoon/hoivaan annettavaa apua
- kotona tapahtuva hoito korvaa laitoshoidon tai huomattavan kotihoidon palvelujen määrän

Pelkästään asiointi- ja kodinhoitoapu eivät täytä omaishoidon tuen kriteerejä.

Omaishoidon palveluseteli

Palvelusetelillä omaishoitaja voi järjestää yli 65-vuotiaalle omaishoidettavalleen hänen tarvitsemansa hoidon omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ajaksi. Palvelusetelillä voi palkata hoitajan/palveluntuottajan kotiin kunnan hyväksymistä palveluntuottajista, joista voi saada listan palveluohjaajalta. Seteli käy myös hoitotyön tai muun kotityön teettämiseen. Palveluseteliä voi hakea Järvenpään kaupungin kotisivuilta löytyvällä lomakkeella: [Lomakkeet](#) (Asioi ja vaikuta - Kotihoito – Palvelusetelihakemus, omaishoito).

Yhteystiedot:

Omaishoidon palveluohjaaja Riitta Loman puh. 040 315 3876, Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04410 Järvenpää

Keski-Uudenmaan Omaishoitajat ja Läheiset ry

[Keski-Uudenmaan Omaishoitajat ja Läheiset ry](#) on Omaishoitajat ja Läheiset –Liitto ry:n paikallisyhdistys. Puheenjohtaja Eila Kojima, puh. 0400 883 239. (www.omaishoitajat.fi)

4.4 Terveyspalvelut



Ajanvaraus

Terveyskeskuksen sairaanhoitajien puhelinpalveluajat: ma, ti ja to klo 8.15 – 15, ke ja pe klo 8.15 – 14.30.

Vanhankylänniemen sairaanhoitajat, puh. (09) 2719 3676 (alueet 11-16)

Myllytien sairaanhoitajat, puh. (09) 2719 3666 (alueet 21-36)

Takaisinsoittopyynnön voi jättää klo 8.15 – 14 välisenä aikana.

Päivystys

Päivystys, puh. (09) 2719 3360 joka päivä klo 8 – 22,

Vanhankylänniemen terveysasemalla, Annitädintie, 04400 Järvenpää

Yöpäivystys on joka päivä klo 22 – 8 Hyvinkään sairaalassa, puh. (019) 458 5701,

Sairaalakatu 1, 05830 Hyvinkää

Ensiapu

Kiireellisissä hätätilanteissa soita hätänumeroon 112, kun kyseessä on esimerkiksi äkillinen sairaskohtaus, tajuttomuus tai hengenvaara. Mikäli epäroit, onko kyseessä hätätilanne vai ei, on aina parempi soittaa ja kysyä. Hätäkeskuksen päivystäjät arvioivat ja neuvovat oikean avun piiriin.

4.5 Tukipalvelut

Apuvälinelainaamo

Apuvälineitä lainataan henkilöille, joiden omatoiminen selviytyminen päivittäisissä toiminnoissa on heikentynyt vamman, sairauden tai ikääntymisen vuoksi, sekä leikkauksesta toipuville. Apuvälinelainausta perustuu henkilökohtaiseen arviointiin, sovittuun käyttöön ja opastukseen. Apuvälineitä lainataan sekä lyhytaikaisesti että pitkäaikaislainaan ja se on maksutonta. Apuvälineen hankkiminen käynnistyy yhteydenotolla kunnan apuvälinelainaamoon.

Avoimna ilman ajanvarausta ma - to 12.30 - 14 ja pe 12 - 13 puh. 040 315 3308

Vanhankylänniemen terveysasema, Annitädintie, Järvenpää

Fysioterapia

Fysioterapian ryhmiin pääsee lääkärin läheteellä tai fysioterapeutin ohjaamana yksilöterapian jatkohoitona. Ennen ryhmän alkua fysioterapeutin kanssa tehdään kuntoutus-

suunnitelma. Fysioterapian ryhmäkäynnit ovat maksuttomia.

Fysioterapialla tuetaan asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä. Fysioterapia toteutetaan terveyskeskuslääkärin tai sairaalan läheteellä yksilö- tai ryhmäterapiana.

Ajanvaraus ja neuvonta ma – pe klo 8 - 9 puh. (09) 2719 3251

Terveyskeskussairaala, Annitädintie, Järvenpää

Hoitovälinejakelu

Järvenpääläiset pitkäaikaissairaat saavat kotihoitoa ja terveydentilan seurantaan edistäviä maksuttomia hoitotarvikkeita terveyskeskuksesta. Jakelun piiriin pääsee lääkärin läheteellä.

Hoitovälineiden tilaus

- sähköpostilla hoitovalinejakelu@jarvenpaa.fi
- puhelimitse ke – pe klo 10 – 14 puh. 040 315 3248.
- Tilaukseen merkitään: kenelle välineet tilataan, tarkat tiedot tilattavista tuotteista (kauppanimi, koko, pakkaustiedot, REF-numero) ja lisäksi yhteystiedot mahdollista tilauksien ja tuotetietojen tarkentamista varten.

Toimitusaika 1 – 3 viikkoa, avanne- ja erikoistuotteilla 2 – 3 viikkoa.

Tilausten nouto Myllytien terveysasemalta torstaisin klo 15 – 17 (Myllytie 15, 04400 Järvenpää). Muista hakuajoista on sovittava erikseen

Hyvinvointia edistävät kotikäynnit

Kotihoidon sairaanhoitajat tekevät vuosittain hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä ikäihmisille, jotka täyttävät kyseisenä vuonna 78 vuotta. Näistä käynneistä ilmoitetaan suoraan asiakkaille. Kotikäynneillä sairaanhoitajat kartoittavat haastatellen terveydentilanne ja toimintakykynne. Käyntien avulla kehitetään ikäihmisille suunnattuja palveluja turvallista kotiasumista tukien.

Lisätietoja: Kotihoidon hoitotyön esimies Pirkko Toivanen, puh. 040 315 3351

Ikävarpu

Ikävarpu on Järvenpäässä käytössä oleva varhaisen puuttumisen toimintamalli, jolla pyritään edistämään ja tukemaan ikäihmisten terveyttä, toimintakykyä ja kotona asumista. Ikävarpun avulla halutaan löytää ikääntyneiden toimintakykyä uhkaavat sairaudet ja riskitekijät ajoissa. Toimintamallia toteutetaan tekemällä hoitaja – lääkäri-pareittain ikäkausitarkastuksia 80-vuotiaille kotona asuville järvenpääläisille vuosittain. Hoitajan terveystarkastus kestää 2 tuntia ja lääkärin 1 tunnin. Ikäkausitarkastuksesta lähetetään kotiin kutsukirje. Sairaanhoidaja ohjaa tarvittaessa eteenpäin palveluohjaajalle, fysioterapeutille tai muistihoitajalle.

Jalkaterapeutti



Vastaanotto tarkoitettu ensisijaisesti diabetesta, reumaa tai verisuonitautia sairastaville. Lääkäri, sairaanhoitaja tai fysioterapeutti ohjaa asiakkaat jalkaterapeutille. Vastaanotto Myllytien terveysasemalla ma, ti ja ke.

Ajanvaraus puhelinajalla tiistaisin klo 12.15 – 13, puh. 040 315 3319.

Kauppapalvelu



Tarvitessasi apua ruokaostosten teossa, on mahdollista tilata kauppatarvikkeita kotiin kauppapalvelun kautta. Järvenpään kotihoidon yhteistyökumppanina kauppapalvelua tarjoaa K-kauppa Haarajoki.

Tilaukset

- Sähköpostilla (tilaukset.haarajoki@k-market.com)
- Puhelimitse viimeistään aamulla ennen klo 9.00 puh. 09 279 82 321.

Toimitukset

- Maksullinen kotiinkuljetus (9,50€)
- Tavaratoimitukset tapahtuvat kaksi kertaa viikossa (ma - to tai ti – pe) asuinpaikasta riippuen. Arkipyhäviikoilla toimituspäivät saattavat vaihdella.

Hinnat ja maksaminen

- Hinnat ovat aina voimassa olevia hintoja. Erillisiä hinnastoja ei ole normaalihintaisista tuotteista.
- Maksutavat käteinen ja maksukortit

Lisätietoja

Helge Salmenaho, K-Market Haarajoki, puh. 040 705 3895, [K-Market](#)

Kotiateriapalvelu



Kotiateriapalvelu on suunnattu ikääntyneille, toimintarajoitteisille ja pitkäaikaissairaille. Kotiateriapalvelun myöntämisen edellytyksenä on alentunut toimintakyky. Kotiateriapalvelulla tuetaan kotona asumista.

Ateriat valmistaa Blue Service Partners Oy (Kivipuiston keittiö)

Aterian hinta

- 8,80€, ma - la
- 11,70€, sunnuntaisin.

Vaihtoehtoina kuuma / kylmä ateria.

Ateriatilaukset ja lisätiedot:

Palveluohjaaja Päivi Mänkärä puh. 040 315 3226, ma - to 12-13

Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Aterian peruutus (esim. sairaalahoidon ajaksi)

Puhelimitse 046 852 3009 (virka-ajan ulkopuolella voi jättää viestin vastaajaan)

Pesulapalvelu



Annan pyykkitupa / Fast pesu Oy

- Pesula tekee sopimuksen asiakkaan kanssa
- Maksuton palvelu vähintään 20% sotainvalidille
- Kuljetus maksullinen

Lisätietoja: [Annan Pyykkitupa / Fast pesu Oy](#), Vanha Yhdystie 16, 04430 Järvenpää, puh. (09) 271 0444 ja 050 405 8600

Siivouspalvelu



Apua siivoukseen voit saada yksityisiltä siivouspalveluita tarjoavilta palvelutuottajilta. Siivouspalveluiden hinnat vaihtelevat palveluntuottajasta ja siivouden laajuudesta riippuen. Kustannuksista voi hakea kotitaloustyön verovähennyksiä siltä osin kuin ne maksetaan itse.

Listan yksityisistä siivous- ja kotihoitopalvelujen tuottajista saa kotihoidon palveluohjaajalta Päivi Mänkärältä, puh. 040 315 3226, ma - to 12-13

Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Lisätietoja: [Elias-nettitori](#) , [Kotitalousvähennys](#)

Turvapuhelinpalvelu

Turvapuhelinpalvelulla turvataan yksin asuvan iäkkään, pitkäaikaissairaana tai vammaisen jokapäiväistä elämää. Turvapuhelin on laite, joka asennetaan joko tavalliseen lankapuhelimeen tai erillisellä sovittimella gsm-liittymään. Siihen kuuluu langaton turvahälytysranneke, jonka nappia painamalla saa puheyhteyden auttajahenkilöstään ympäri vuorokauden. Hälytyksen vastaanottaja arvioi asiakkaan avuntarpeen ja lähettää tarvittaessa kiireettömän avun paikalle tai tekee kiireellistä apua tarvittaessa avunpyynnön hälytyskeskukseen.

Turvapuhelinpalvelun tuottaa Espero Care Oy, jonka kanssa Järvenpään kaupunki on tehnyt sopimuksen.

Turvapuhelinpalvelu sisältää

- Turvapuhelinlaitteiden vuokrauksen
- Turvapuhelimien toimitukset, ohjelmoinnit, asennukset ja käytön opastuksen
- Hälytysten vastaanottopalvelun ja turva-auttajapalvelut
- Turvapuhelimien huollon
- Turvapuhelimen noudon palvelun päättyessä

Hinnat

- Palvelun perusmaksu lankapuhelinliittymällä 6,23€ / kk ja perusmaksu gsm-liittymällä 17,15€ / kk + liittymän kulut
- Auttamiskäynti 36,40€ / kerta

Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Espero Care Oy laskuttaa suoraan asiakasta. Jos asiakkaalla ei ole lankapuhelinliittymää, tapahtuu gsm-liittymän kustannusten laskutus erikseen operaattorin toimesta.

[Lisälaite-esite](#)

Tilaaminen

Turvapuhelinpalvelu myönnetään kotihoidon tukipalveluna jolloin tilaus tapahtuu kotihoidon kautta. Turvapuhelintilausta varten tarvitaan asiakkaan terveydentilaa koskevia tietoja, joita käytetään taustatietona avuntarpeen arvioinnissa hälytystilanteessa.

Yhteystiedot:

Kotihoito, tiimivastaava Katri Kakko, puh. 040 315 2275

Lisätietoja: [Esperi Care Oy](#)

5 VETERAANIEEN JA SOTAINVALIDIEEN PALVELUT

5.1 Veteraanipalvelut

Veteraanit ovat oikeutettuja vanhuksille suunnattuihin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Veteraani voi saada Kelasta eläkkeensaajan hoitotukea, lääkekorvauksia ja sairausvakuutuskorvauksia. Koti- ja laitoshoidosta voi hakea kotihoidon palveluita, sosiaalihuoltolain kuljetuspalveluita, pienimuotoisia asunnon muutostöitä ja omaishoidontukea.

Järvenpään kaupunki on varannut rahaa rintamaveteraanikorvauksiin. Korvaus käytetään Sosiaali- ja terveyslautakunnan 26.5.2010 § 41 päätöksen mukaisesti mm. fyysikkaliseen hoitoon, jalkahoitoon, silmälasien hankintaan, hammashoittoon, kaupungin sisäiseen matkustamiseen ja palveluseteliin kotona asumisen tukemiseksi. Korvauksen hakemiseksi tulee toimittaa kuitti tai Kelan ilmoitus osoitteeseen: Järvenpään kaupungintalo, Laskentasihteeri / veteraaniasiat, Hallintokatu 2, 04400 Järvenpää. Hakemuksessa on ilmoitettava tilinumero, johon korvaus maksetaan.

Yhteystiedot:

Palveluohjaaja Päivi Mänkärlä puh. 040 315 3226, ma - to klo 12 -13, Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Rintamaveteraanien palvelusetelit

Rintamaveteraanille myönnetään 24 kpl palveluseteliä vuodessa kotona asumisen tukemiseksi.

Palveluseteliä voi hakea Järvenpään kaupungin kotisivuilta löytyvällä lomakkeella [Lomakkeet](#) (Asioi ja vaikuta - Kotihoito – palvelusetelihakemus, kotihoito).

Rintamaveteraanien kuntoutuspalvelut

Rintamaveteraanien kuntoutusmuotoja ovat avo-, laitos-, päivä- ja kotikuntoutus.

Kuntoutuksiin voi hakea ympäri vuoden. Kuntoutusta varten tarvitaan hakemus ja lääkärinlausunto hakijan terveydentilasta ja kuntoutustarpeesta, mikäli hakijalla ei ole kiinteää hoitosuhdetta omalääkäriin terveyskeskuksessa. Hakulomake palautetaan palveluohjaajalle. Lomake löytyy Järvenpään kaupungin kotisivuilta: [Lomakkeet](#) (Asioi ja vai-
kuta - Kotihoito – Rintamaveteraanien kuntoutushakemus)

Yhteystiedot: Palveluohjaaja Päivi Mänkärä puh. 040 315 3226, ma - to klo 12 -13,
Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Lisätietoja Sotainvalidien ja rintamaveteraanien etuuksista: [Valtiokonttori](#), puh. (09)
7725 8200, asiakaspalveluaika klo 9 – 12, Sörnäisten rantatie 13, Helsinki, PL 14,
00054 Valtiokonttori.

5.2 Sotainvalidien palvelut

Valtio suorittaa sotilasvammalain perusteella vuosien 1939-1945 sotien invalideille ja heidän omaisilleen erilaisia korvauksia. Sotainvalideille korvataan vammasta sairaudesta jäänyt pysyvä haitta sekä niiden tarpeellinen hoito, kuntoutus ja lääkitys. Sotavammojen vaikutuksesta ilmaantuvat lisävammat ja sairaudet kuuluvat korvauksen piiriin. Sotainvalidien leskille maksetaan tietyin edellytyksin hautausapua ja huoltoeläkettä.

Sotilasvammalaki korvaa vähintään 20 %:n invalideille kotipalvelua tukipalveluineen, päiväkeskustoimintaa ja asumispalvelun tukipalveluita. Palvelut ovat invalideille maksuttomia. Palvelujen antamisessa noudatetaan tarveharkintaa.

Lyhytaikainen kuntouttava laitoshoido

Tarkoituksena on lääkinnällisen kuntoutuksen antaminen. Pelkästään akuuttia sairaalahoidoa ei korvata, vaan hoidon tulee liittyä oleellisesti potilaan toimintakyvyn parantamiseen tähtääviä kuntouttavia toimenpiteitä. Hoito saa kestää enintään 3 kuukautta kerrallaan. Se voi olla myös kotihoitoa ja asumista tukevaa hoitoa, jossa otetaan huomioon omaisen levon tarve.

Laitoshoido

Vähintään 25 %:n invalideille korvataan kunnan järjestämä pitkäaikainen laitoshoido. Korvaamisen edellytyksenä on, että kunnassa on tehty invalidin hoidosta pitkäaikais-hoitopäätös.

Yhteystiedot: Palveluohjaaja Päivi Mänkärä, puh. 040 315 3226, ma - to klo 12 -13, Työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04400 Järvenpää

Lisätietoja Sotainvalidien ja rintamaveteraanien etuuksista: [Valtiokonttori](#), puh. (09) 7725 8200, asiakaspalveluaika klo 9 – 12, Sörnäisten rantatie 13, Helsinki, PL 14, 00054 Valtiokonttori.

6 HOIVA- JA HUOLENPITOPALVELUT



6.1 Kotihoito

Kotihoito tarjoaa laadukasta ja turvallista kotona asumista tukevia palveluja. Asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma moniammatillisessa tiimissä. Tiimiin kuuluu mm. kotihoidon lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti ja palveluohjaaja. Suunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa jokaiselle asiakkaalle nimetty vastuuhoidtaja. Hoito on tarvittaessa ympärivuorokautista.

Asiakkaaksi voi hakeutua ottamalla yhteyttä kotihoidon hoitotyön esimieheen palvelutarpeen arvioimiseksi tai kirjallisella hakemuksella, joka löytyy Järvenpään kaupungin kotisivuilta: [Lomakkeet](#) (Asioi ja vaikuta – kotihoito – hakemus kotihoitoon). Kotihoidon asiakkuus edellyttää toimintakyvyn alentumista ja/tai muistiongelmia, jotka vaikeuttavat selviytymistä päivittäisistä toiminnoista (esimerkiksi hygienia, ravitsemus, lääkitys).

Kotihoidon asiakkailla ovat käytössä tarpeen mukaan myös tässä oppaassa aiemmin mainitut kotiin saatavat tukipalvelut, kuten ateria-, kauppa-, siivous-, turvapuhelinpalvelu jne.

Kotihoidon asiakkaiden kuntosaliryhmät toimivat Polvipolku 5 kuntosalilla ma – to klo 11 – 12. Ryhmien tavoitteena on tukea heikkokuntoisten asiakkaiden fyysistä toimintakykyä.

Lisätietoja kuntosaliryhmistä: Fysioterapeutit Miia Luotamo 040 315 2287 ja Milla Silanpää 040 315 2087

Yhteystiedot:

Kotihoito, puh. 09 2719 2319,

Myllytien työ- ja toimintakeskus, Myllytie 11, 04410 Järvenpää

Laskutusasiat puh. 040 315 2255

6.2 Siivouspalvelun palveluseteli

Siivouspalvelun palveluseteli voidaan myöntää, kun toimintakyky on alentunut ja bruttotulosi ovat alle 1100€/kk yhden hengen taloudessa ja 1800€/kk kahden hengen taloudessa. Siivousseteleitä voi hakea Järvenpään kaupungin kotisivuilta löytyvällä lomakkeella: [Lomakkeet](#) (Asioi ja vaikuta - Kotihoito – palvelusetelihakemus, kotihoito). Liitteeksi tarvitaan tulokset lomaselityslomake.

6.3 Tilapäinen palveluseteli

Tarvitessasi tilapäistä apua, esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen jälkeen, sinulle voidaan kotiutusvaiheessa myöntää tilapäisen kotihoidon palveluseteleitä enintään kolmeksi viikoksi. Palvelusetelillä voi itse hankkia henkilökohtaiseen hoivaan ja hoitoon palvelua kaupungin kanssa sopimuksen tehneeltä yksityiseltä palveluntuottajalta. Akuuttiosastolta tai kotisairaalasta kotiutuville palvelusetelien tarve arvioidaan kotiutusvaiheessa ja palvelusetelit saa mukaan kotiutuessaan. Muualta tuleville asiakkaille arvioon tekee ja palvelusetelit myöntää kotihoidossa tilapäisistä palveluseteleistä vastaava hoitotyön esimies Pirkko Toivanen, puh. 040 315 3351

6.4 Kuntouttava päivätoiminta

Ikääntyneiden päivätoiminta tarjoaa ryhmämuotoista toimintaa, joka pohjautuu asiakkaiden yksilöllisille tarpeille. Tavoitteellisella ja kuntouttavalla toiminnalla vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja parannetaan elämänlaatua. Päivätoiminnassa on tarjolla virkistystä ja yhdessä tekemistä eri tavoin, esimerkiksi keskustelua, pelejä, muistin virkistystä, musiikkia, ulkoilua, kevyttä liikuntaa, juhlia ja retkiä. Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asumista kun toimintakyky tai muisti on alentunut.

Päivätoiminta sijaitsee osoitteessa Jampankaari 4 D, 04440 Järvenpää

Asiakkuus

Päivätoiminnassa voi käydä tutustumassa ilmaiseksi kahtena päivänä, jonka jälkeen tehdään päätös asiakkuudesta ja ryhmästä. Asiakkuus laaditaan aluksi 3 kuukauden pituiseksi, jonka jälkeen arvioidaan jatkuuko asiakkuus. Tarvittaessa asiakas ohjataan muiden palvelujen piiriin.

Päivän pituus on noin 6 tuntia ja siihen sisältyy aamiainen, lounas ja iltapäiväkahvi. Päivätoiminta on avoinna ma – pe 8 – 16.

Maksut ja kulkeminen päivätoimintaan

Yksi päivätoimintapäivä maksaa 15,10€ sisältäen ateriat. Maksutonta se on 65 vuotta täyttäneille omaishoidettaville. Päivätoimintaan kuljetaan kotoa joko omalla kyydillä tai ryhmäkuljetuksella, joka maksaa 4€/ päivä / asiakas.

Lisätietoja asiakkuuteen hakeutumisesta:

Ikääntyneiden päivätoiminta puh. 040 315 2622, Jampankaari 4 D, 04440 Järvenpää

7 PALVELUASUMINEN

Ikääntyneiden asumispalvelut

Asumispalveluiden kokonaisuuteen kuuluvat tehostettu kotihoito, tehostettu palveluasuminen ja laitoshoido. Tehostettu kotihoito tarkoittaa vuokra-asumista rakennuksessa, jossa toimii oma kotihoidontiimi. Tehostetut palveluasumisen yksiköt ovat ympäri-

vuorokautista hoivaa tarjoavia yksiköitä. Laitoshoidolla tarkoitetaan pitkäaikaista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille, joiden toimintakyky on heikentynyt niin, etteivät he pärjää tehostetussa palveluasumisyksikössä. Asumispalveluohjaajat neuvovat ja ohjaavat yli 65-vuotiaita järvenpääläisiä hoiva-asumiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi asumispalveluohjaajien tehtävänä on vanhusten hoivapaikkojen järjestely ja niiden valvonta.

Palvelutaloasunnot on tarkoitettu yli 65-vuotiaille järvenpääläisille, jotka eivät selviä kotona kotihoidon palvelujen turvin. Aukkaat valitaan SAS-työryhmän kautta. Lisätietoja saa asumispalveluohjaajilta.

Yhteystiedot:

Asumispalveluohjaaja ja SAS-työryhmä, Tuija Nuutinen, puh. 040 315 3547

Asumispalveluohjaaja Sanna Koistinen, puh. 040 315 3542

Pitkäaikaishoidon johtaja Päivi Vainio, puh. 040 315 3250

8 VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelut järjestää vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisia palveluja vammaisille ja kehitysvammaisille asiakkaille. Lähtökohtana on vamman tai sairauden aiheuttama tarve. Palveluja ja tukitoimia järjestetään, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja kunnan peruspalvelujen kautta tai muun lain nojalla. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ovat kuljetuspalvelut, palveluasuminen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu sekä asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen kartoituksia ja palvelusuunnitelmia sekä ohjaavat tarvittaessa palvelujen ja tukitoimien hakemisessa ja käytössä.

Yhteystiedot:

Järvenpään kaupunki, Vammaispalvelut, Myllytie 11, 04410 Järvenpää

Puh. (09) 27 191 (vaihde)

Sosiaalityöntekijä Hanna Ahlström (asiakkaat A-M, sukunimen ensimmäinen kirjain)

Puh. 040 315 2779, ma – to klo 10 – 11.

Sosiaalityöntekijä Liisa Eliasson-Tapio (asiakkaat N-Ö, sukunimen ensimmäinen kirjain), puh. 040 315 2394, ma – ke klo 10 – 11.

Toimistosihteeri Maaret Kuusinen, puh. 040 315 2607, ma klo 9 – 11, ti klo 10 – 11, ke-to klo 9 – 11.

Toimistosihteeri Sirkku Lempinen, puh. 040 315 2384, ma klo 9 – 11, ti klo 10 – 11, ke-to klo 9 – 11.

Lisätietoja: [Vammaispalvelulaki](#), [Kehitysvammalaki](#)

Asunnon muutostyöt

Kunnan on vammaispalvelulain mukaan korvattava vaikeavammaiselle henkilölle asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankinnasta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset, jos henkilö vamman tai sairauden vuoksi välttämättä tarvitsee näitä toimenpiteitä suoriutuakseen arkielämän toiminnoista. Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolle liikkuminen tai muu itsenäinen suoriutuminen vakituisessa asunnossa tuottaa vamman tai sairauden takia erityisiä vaikeuksia. Asunnon muutostöitä tehdään myös ikäihmisille.

Asunnon muutostöitä ovat esimerkiksi ovien leventäminen, luiskien rakentaminen ja kylpyhuoneen, WC:n ja vesijohdon asentaminen. Asuntoon kuuluvia korvattavia välineitä ja laitteita ovat nostolaitteet, hälytyslaitteet ja muut vastaavat, asuntoon kiinteästi asennettavat välineet ja laitteet.

Lisätietoja: [Vammaispalvelulaki](#), [Vammaispalveluasetus](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)

9 TUET JA ETUDET



9.1 Kelan etuudet

Eläkkeensaajan asumistuki

[Eläkkeensaajan asumistukea](#) voi saada, kun asuu vakinaisesti Suomessa, on pienituloisen ja täyttänyt 65 vuotta.

Lisätietoja: [Kansaneläkelaitos](#)

Eläkettä saavan hoitotuki

[Eläkettä saavan hoitotuki](#) on tarkoitettu tukemaan pitkäaikaisesti sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan selviytymistä jokapäiväisessä elämässä sekä tukemaan hänen toimintakykynsä ylläpitämistä, kuntoutusta ja hoitoa. Tuki korvaa osittain myös toimintakyvyn heikentymisestä aiheutuvia kuluja.

Hoitotuen voi saada vain eläkkeensaaja, jonka toimintakyky on heikentynyt sairauden tai vammaisuuden vuoksi yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan. Lisäksi sairauden tai vamman pitää aiheuttaa säännöllistä avun, ohjauksen tai valvonnan tarvetta tai jatkuvia erityiskustannuksia.

Kela maksaa hoitotukea myös laitoshoidossa oleville.

Lisätietoja: [Kansaneläkelaitos](#)

Lääkekatto

Lääkkeitä ostettaessa maksetaan aina itse osa lääkekuluista ns. omavastuuosuutena. Jos omavastuuosuus ylittää 670 euroa kalenterivuoden aikana, on oikeus saada lisäkorvausta. Vuotuisen omavastuuosuuden täytyttyä jokaisesta korvattavasta lääkkeestä jää maksettavaksi 1,50 euroa.

Kela seuraa omavastuuosuuden täyttymistä apteekista saatujen tietojen perusteella ja lähettää asiakkaalle tiedon, kun lääkekatto on ylittynyt. Samalla asiakas saa lisäkorvausoikeudesta erillisen ilmoituksen apteekissa esitettäväksi.

Lisätietoja: [Kansaneläkelaitos](#), [Lääkekatto](#)

Matkakorvausten maksukatto

Julkiseen tai yksityiseen sairaanhoitoon liittyvistä matkoista voi saada korvausta, kun kustannukset yhteen suuntaan ylittävät omavastuun. Yhteen suuntaan tehdystä matkasta asiakas maksaa 14,25 euron omavastuuosuuden. Kela korvaa sen ylittävän määrän.

Kun sairaanhoitoon tai kuntoutukseen liittyvien matkakustannusten omavastuiden ylittää 242,25 euroa kalenterivuoden aikana, Kela maksaa ylimenevän osan tarpeellisista matkakustannuksista kokonaan. Maksukattoon lasketaan mukaan sekä matkojen omavastuuosuudet että niitä pienemmät kertakustannukset. Matkakustannukset voivat olla asiakkaan omia tai saattajan tai perheenjäsenen kustannuksia. Kela seuraa matkakaton täyttymistä ja sen täytyttyä lähettää matkakattokortin postitse. Korttia näyttämällä matkasta ei tarvitse maksaa taksin kuljettajalle, jos hän on tehnyt valtakirjasopimuksen Kelan kanssa. Jos taksimatkasta peritään maksu, matkakuluista voi hakea korvausta jälkikäteen.

Lisätietoja: [Kansaneläkelaitos](#), [Matkojen maksukatto](#)

9.2 Veroetuudet

Kotitalousvähennys

[Kotitalousvähennykseen](#) oikeuttaa tavanomainen

- kotitaloustyö
- hoiva- ja hoitotyö
- asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- ja perusparannustyö
- tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvien laitteiden asennus- ja kunnossapitotyö

Kotitalousvähennyksen saa se, joka maksaa vähennykseen oikeuttavan työn. Työ on tehtävä joko maksajan omassa asunnossa tai hänen vanhempiansa, isovanhempiansa tai appivanhempiansa käytössä olevassa asunnossa. Vähennys maksetaan vain työn

osuudesta, ei matkakuluista tai tarvikkeista. Työn suorittavan yrityksen tai yrittäjän on kuuluttava ennakkoperintärekisteriin.

Kotitalousvähennystä voi hakea ilmoittamalla tiedot etukäteen verokorttia varten, käyttämällä Palkka.fi-palvelua tai hakemalla kotitalousvähennystä veroilmoituksen yhteydessä joko verkossa tai paperilomakkeella.

Lisätietoja: [Verohallinto](#)

Invalidivähennys

Invalidivähennys myönnetään, jos verovelvollisella on sairaudesta, viasta tai vammasta aiheutunut pysyvä haitta, jonka haitta-aste on vähintään 30 prosenttia.

Vähennys myönnetään eri tavalla valtion- ja kunnallisverotuksessa.

Lisätietoja: [Verohallinto](#)

Veronmaksukyvyyn alentumisvähennys

Veronmaksukyvyyn alentumisvähennys on ansiotuloista tehtävä harkinnanvarainen vähennys. Se voidaan myöntää sillä perusteella, että verovelvollisen veronmaksukyky on olennaisesti heikentynyt.

Lisätietoja: [Verohallinto](#)

9.3 Muita etuuksia

Terveydenhuollon maksukatto

Kunnallisen terveydenhuollon asiakasmaksuissa on kalenterivuositainen maksukatto. Vuonna 2013 maksukatto on 636e. Kun maksukatto ylittyy, palvelut ovat maksuttomia kaikille niille henkilöille, joiden maksut ovat yhdessä kerryttäneet maksukattoon.

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Invalidipysäköinti



Tieliikennelain mukaan poliisi voi myöntää vaikeasti vammaiselle henkilölle tai vaikeasti vammaisen henkilön kuljettamista varten pysäköintiluvan.

Vammaisen pysäköintilupa voidaan myöntää, kun hakijalla on myöntämisen edellytykset täyttävä vamma, jolla tarkoitetaan 1) sairaudesta, viasta tai vammasta johtuvaa haittaa, jonka voidaan arvioida estävän henkilöä itsenäisesti kävelemästä ja joka kokonaisuudessaan tarkastellen on arvioitu tapaturmavakuutuslain 18 a §:n perusteella vähintään haittaluokkaan 11; tai 2) näön tarkkuutta, joka voidaan paremmassa silmässä arvioida enintään arvoon 0,1 tai joka on näkökykyä kokonaisuudessaan arvioiden vähintään tapaturmavakuutuslain 18 a §:n haittaluokan 17 mukainen.

Vammaisen pysäköintilupa myönnetään ensisijassa vammaiselle itselleen, vaikka hän ei itse kuljettaisikaan ajoneuvoa. Pysäköintilupa on voimassa enintään 10 vuotta tai jos vamma on tilapäinen, vamman todennäköisen kestoajan.

Lisätietoja: [Poliisi](#), [Vammaisen pysäköintilupa](#)

10 SOSIAALITYÖ

10.1 Sosiaalipalvelut

Sosiaalitoimiston palveluihin kuuluvat yleisen sosiaalityön ja toimeentulotuen lisäksi asumisneuvonta, sosiaalinen luototus ja välitystilipalvelut. Lisätietoja saa sosiaalitoimiston neuvontapisteestä.

Yhteystiedot: Sosiaalitoimiston neuvontapuhelin (09) 2719 2389

11 OIKEUSPALVELUT

11.1 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden etujen turvaajana. Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa. Häneltä voi kysyä neuvoja esimerkiksi sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemiseen.

Järvenpään, Keravan ja Tuusulan sosiaaliasiamiespalvelut hoidetaan Tuusulan kunnan organisaation osana toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on pääsääntöisesti tavattavissa ma – pe klo 9 - 15 Hyrylässä. Asiakastapaamiset ajanvarauksella. Sosiaaliasiamies voi sopimuksen mukaan tavata asiakkaita myös Järvenpäässä ja Keravalla. Sosiaaliasiamiespalvelu on asiakkaalle maksutonta.

Yhteystiedot: Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikkö, Koskenmäenpolku 4 D 3 (2.krs), 04300 Tuusula, puh. (09) 8718 3015

11.2 Talous- ja velkaneuvonta

Talous- ja velkaneuvontaan voi varata ajan, jos haluaa suunnitella talouttaan tai rahankäyttöään. Yhdessä neuvojan kanssa voi miettiä miten erääntyvät maksut ajoitetaan tai miten tuloja ja menoja tasapainotetaan. Neuvojan kanssa voi keskustella myös pankkilainan tai kulutusluoton hoitomahdollisuuksista. Palvelu on tarkoitettu yksityishenkilöille ja se on maksutonta.

Puhelinneuvonta ja ajanvaraus ma klo 9 - 12 ja ti - pe klo 9 - 10 puh. (09) 8718 3081, (09) 8718 3082 tai (09) 8718 3087.

Neuvoja velkojen selvittämiseen ja lomakkeiden täyttämiseen saa numerosta (09) 8718 3055, ma klo 9 – 12 ja ti – pe 9 – 10.

Yhteystiedot: Koskimäenpolku 4 D 2, 1.krs. (PL 60), 04301 Tuusula.

11.3 Yleinen edunvalvonta

Yleinen edunvalvonta on kunnan palvelua sellaiselle henkilölle, joka ei kykene hoitamaan talouteensa tai varallisuuteensa liittyviä asioita sairauden, vanhuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi eikä hänelle voida muulla tavoin määrätä yksityistä edunvalvojaa.

Järvenpään oikeusaputoimiston edunvalvonta-alueen holhoustoimen edunvalvontapalvelut tuotetaan Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä Hyrylässä. Edunvalvojien puhelinaika ma – pe klo 9 – 11. Asiakastapaamiset ajanvarauksella.

Yhteystiedot: Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikkö, Koskimäenpolku 4 D 3 (2.krs), 04300 Tuusula, puh. (09) 87 181 (vaihde)

12 ELÄKELÄISNEUVOSTO

Järvenpään Eläkeläisneuvoston tavoitteena on edistää järvenpääläisten ikäihmisten oikeuksien toteutumista ja kehittää yhteistyössä eri toimialojen jo olemassa olevia sekä uusia palveluja. Neuvosto voi tehdä aloitteita vanhusten asioiden kehittämiseksi ja neuvostolta voidaan pyytää lausuntoja kohderyhmää koskevissa asioissa.

Yhteystiedot:

Puheenjohtaja Leena Peltosaari, puh. 040 760 5479

Sihteerinä toimii palveluohjaaja Päivi Mänkärä, puh. 040 315 3226

Eläkeläisneuvoston jäsenten yhteystiedot

Järvenpään Eläkkeensaajat ry

Armo Puustinen, puh. 045 319 4666, armo.puustinen@kolumbus.fi

Järvenpään Eläkeläiset

Leonid Hramoff, puh. 09 286272, airi.hramoff@elisanet.fi

Järvenpään Kansalliset Seniorit ry

Leena Peltosaari, puh. 040 760 5479, peltosaari.leena@gmail.com

Keski-Uudenmaan Työkyvyttömyyseläkkeensaajat ry

Toini Helenius, puh. 0400 837 539, toini.helenius@gmail.com

Eläkeliiton Järvenpään yhdistys ry

Niko Vanhatalo, puh. 040 532 2763, niko.vanhatalo@kolumbus.fi

Keski-Uudenmaan senioriopettajat

Marjaleena Lauronen, puh. 040 742 2032, lauronen.marjaleena@gmail.com

Järvenpään Ruskat ry

Helka Nissinen, puh. 040 834 4573

Träskända Seniorer rf

Marja-Lisa Sundström

Järvenpään Kristilliset Eläkeläiset ry

Martti Karulinna, puh. 050 536 9514, martti.karulinna@gmail.com

Oppaassa käytetyt lähteet

Annan Pyykkitupa www.annanpyykkitupa.fi

Blue Service Partners Oy www.blueservice.fi

Esperi Care www.esperi.fi

Finlex www.finlex.fi

Järvenpään kaupungin internetsivut www.jarvenpaa.fi

Järvenpään kaupungin sisäinen materiaali

Järvenpään kaupungin Kotihoidon työntekijät

Kela www.kela.fi

Keski-Uudenmaan Muistiyhdistys ry www.k-udementiayhdistys.net

Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry www.yhdistysverkosto.net

Kivipuisto www.kivipuisto.fi

K-Market Haarajoki

Olohuoneverkosto www.olohuoneverkosto.yhdistysavain.fi

Omaishoitajat ja Läheiset-Liitto ry www.omaishoitajat.fi

Poliisi www.poliisi.fi

Tuusulan kunnan internetsivut www.tuusula.fi

Setlementti Louhela www.setlementtilouhela.fi

Sosiaali- ja terveysministeriö www.stm.fi

Sosiaaliportti www.sosiaaliportti.fi

Valtiokonttori www.valtiokonttori.fi

Verohallinto www.vero.fi

Yrjö ja Hanna Kodit, Kirkkopiha www.yrjojahanna.fi

Kuvat: Microsoft Office ClipArt